



# **UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y  
FINANZAS**

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES E  
INCOBRABLES Y SU INCIDENCIA EN EL  
PROCEDIMIENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA DEL AÑO  
2016 DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE  
PRODUCTOS DE SALUD BUCAL, UBICADA EN ATE.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORES:**

**RUBINA GRANDA, RAFAEL ALFREDO  
RUBINA GRANDA, RITA SANDYBELL  
RUBINA GRANDA, ROBERT CARLOS**

**ASESOR:**

**DR. FABIAN POMA, EDILBERTO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TEORÍA FINANCIERA**

**LIMA, PERÚ**

**AGOSTO, 2017**

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES E INCOBRABLES Y SU INCIDENCIA EN EL PROCEDIMIENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZA DEL AÑO 2016 DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS DE SALUD BUCAL, UBICADA EN ATE

Presentado a la facultad de ciencias empresariales – Escuela profesional de contabilidad y finanzas, para optar el título de contador público, en la Universidad Peruana de las Américas.

APROBADO POR:

DRA. GAGO RIOS, ROSARIO SORAYA

---

PRESIDENTE

MG. SOTO BRITO, HERNAN

---

SECRETARIO

MG. VELARDE PAREDES, JORGE ARMANDO

---

VOCAL

FECHA: 31/08/2017

## DEDICATORIA

A Dios por permitirnos llegar a este punto de nuestra vida profesional, y habernos dado salud para poder lograr uno de los tantos objetivos trazados.

A nuestros adorados padres Josias Rubina Rivera y Blanca Granda Romero, por su apoyo en todo momento, por los valores que siempre nos han enseñado, por darnos la oportunidad de tener una buena educación y sobre todo por ser excelentes ejemplo a seguir.

## AGRADECIMIENTO

A nuestra alma mater nuestra querida Universidad Peruana de las Américas, por brindarnos una buena formación profesional con capacidad y esfuerzo de las autoridades académicas y administrativas; así como a los docentes por sus conocimientos, orientación y enseñanza.

Queremos destacar el apoyo y facilidades brindadas por los jefes del área de contabilidad y finanzas, como el de créditos y cobranzas, de la Empresa Comercializadora de Productos de Salud Bucal, por haber permitido que se realice la presente investigación en su perímetro empresarial.

Los Autores

## RESUMEN

El propósito del presente trabajo de investigación, exploró la gestión realizada en el área de créditos y cobranza de la empresa comercializadora de productos de salud bucal, ubicada en Ate. La empresa cuenta con problemas en el área de créditos y cobranzas, no tienen un manual de procedimientos adecuados, la falta de personal, entre otros. Esto ha generado que no se pueda realizar una buena gestión, siendo aún más difícil la recuperación de las deudas vencidas, afectando al ciclo operativo de la empresa.

El objetivo principal de la investigación, radica en dar soluciones que se pueda desarrollar en la empresa, en resumen, es urgente mejorar el manual de créditos y cobranza que posee la empresa, capacitar al personal en herramientas de gestión de cobranzas y finalmente considerar el aumento de un colaborador más.

Para dar cumplimiento a este objetivo se utilizó la metodología de la investigación científica, a través de conceptualización, definiciones y otros. El fundamento teórico de la investigación preciso como variable dependiente Gestión de cuentas por cobrar. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado manual de créditos y cobranza, falta de personal capacitado, que imposibilita el cumplimiento de uno de los objetivos de la empresa, que es la recuperación de las deudas vencidas y el buen desempeño del departamento de créditos y cobranza.

**Palabras clave:** Cuentas por cobrar, cobranza, gestión.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research work, explored the management in the area of loans and collections of the trading company of oral health products, located in Ate. The company has problems in the area of credits and collections; they do not have a manual of adequate procedures, they lack of personnel, among others. This has meant that good management can not be carried out, and recovery of past-due debts is even more difficult affecting the operating cycle of the company.

The main objective of the research, lies in providing solutions that can be developed in the company, in short it is urgent to improve the manual of credits and collection that the company has, train staff in collection management tools and finally consider the increase of one more collaborator.

To fulfill this objective, the methodology of scientific research was used, through conceptualization, definitions and others. The theoretical foundation of this research defined as a dependent variable "Management of accounts receivable". The results and the analysis of the research showed that there is an inadequate manual of credits and collection, lack of trained personnel which makes impossible the fulfillment of one of the company's objectives, which is the recovery of past-due debts and the good performance of loans and collection department.

**Keywords:** accounts receivable, collection, management.

## TABLA DE CONTENIDOS

### INTRODUCCIÓN

#### CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....1

1.1	Planteamiento del problema .....	1
1.1.1	Análisis de la variable .....	1
1.1.2	Diagnóstico.....	2
1.1.3	Pronóstico .....	14
1.2	Formulación del problema .....	15
1.3	Objetivo general .....	15
1.4	Objetivos específicos.....	15
1.5	Casuística.....	16

#### CAPITULO II: MARCO TEÓRICO, BASES TEÓRICAS, MARCO CONCEPTUAL .....18

2.1	Antecedentes de la investigación .....	18
2.2	Marco teórico.....	19
2.2.1	Gestión de Cuentas por cobrar .....	19
2.2.2	Crédito .....	21
2.2.3	Cobranza.....	21
2.3	Marco Legal.....	22
2.3.1	Ley General de Sociedades .....	22



2.3.2	Manual de la superintendencia del Mercado y Valores (SMV) .....	23
2.3.3	Ley del Impuesto a la Renta .....	26
2.3.4	Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta .....	27
2.3.5	Norma Internacional de contabilidad .....	29
2.3.5.1	NIC 32 - INSTRUMENTOS FINANCIEROS: Presentación. ....	29
2.3.5.2	NIC 39 – INSTRUMENTOS FINANCIEROS: Reconocimiento y valoración.....	30
2.4	Marco conceptual .....	31
2.4.1	Marco conceptual o definición de términos básicos .....	31
2.4.2	Marco Teórico de la investigación .....	33
2.5	Análisis Financiero .....	45
CAPITULO III .....		56
3.1	Alternativas de solución.....	56
3.1.1	Alternativa A: Implementar un manual de créditos y cobranzas .....	56
3.1.2	Alternativa B: Sistema informático contable de las cuentas por cobrar . .....	56
3.1.3	Alternativa C: Capacitación al personal a cargo de los créditos .....	56
3.1.4	Alternativa D: Falta de personal para la gestion de cobranzas al cliente.....	56
Conclusiones.....		58
Recomendaciones.....		59
Elaboración de Referencias .....		60
Libros .....		60
Tesis .....		61
Material electrónico.....		62

## INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de conservar los clientes actuales y atraer nuevos, las empresas tienden a implementar políticas de ventas acorde a la realidad. En este contexto se presentan una serie de fenómenos naturales del propio mercado, tal es el caso de las cuentas por cobrar que representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamientos de préstamos. Son créditos a cargo de clientes y otros deudores que continuamente se convierten en bienes o valores líquidos disponibles.

En los últimos años nuestro país ha tenido un crecimiento económico continuo, lo que permite que se mantenga una economía estable, dando como consecuencia la creación de nuevas empresas, la formalización de alguna de estas y la reducción del desempleo. Sin embargo, la administración del movimiento económico sigue enfrentando uno de los mayores problemas en gestión, como son las cuentas por cobrar, tema de suma importancia, por ser la mayor fuente de obtención de liquidez para la empresa.

El presente trabajo de investigación se desarrolla en torno a la evaluación realizada, sobre lo ya antes indicado o sea **La Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales e Incobrables y su Incidencia en el Procedimiento de Créditos y Cobranzas, de la Empresa Comercializadora de Productos de Salud Bucal, Ubicada en el distrito de Ate**, basándonos en los análisis de los estados financieros y aplicando los ratios pertinentes que permitan analizar en conjunto el grado de efectividad que se da para recuperar las cuentas por cobrar.

El objetivo principal será, determinar de qué forma se realiza el procedimiento de créditos y cobranzas de la empresa comercializadora de productos de salud bucal, de tal manera que permita obtener resultados económicos sólidos, para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo. Según la investigación realizada se ha obtenido resultados que demuestran que la gestión correcta de las cuentas por cobrar incide significativamente en el procedimiento de créditos y cobranzas.

En el presente trabajo se utilizaron elementos importantes, como la aplicación de la metodología de la investigación científica, el empleo de conceptualizaciones, y otros. Gracias a ello se ha reunido conocimientos varios, generando el desarrollo de nuevos conceptos.

**CAPÍTULO I.-** se plantea el problema de la investigación, ¿De que manera la gestión de las cuentas por cobrar comerciales e incobrables incidió en el procedimiento de créditos y cobranzas de la empresa comercializadora de salud bucal?, asimismo se muestra un panorama inicial de la empresa, la situación real, para poder ser estudiada.

**CAPÍTULO II.-** se procede a desarrollar el problema de la investigación, a través de textos en consultas, y adjuntando información de la empresa.

**CAPÍTULO III.-** se detalla una serie de alternativas de solución al problema de la investigación, mostrándose de manera clara las soluciones al problema planteado.

**CAPÍTULO IV.-** se da a conocer las conclusiones finales del trabajo de investigación, así como también las recomendaciones, que están a libre disposición del usuario.

Por consiguiente, la información recabada y analizada en cada capítulo ha servido para conseguir el objetivo de solución al problema expuesto en el trabajo de investigación.

Presentamos el siguiente trabajo de investigación, GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES E INCOBRABLES Y SU INCIDENCIA EN EL PROCEDIMIENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS, AÑO 2016 DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS DE SALUD BUCAL, UBICADA EN ATE, como solución al problema planteado, a la vez que constituye una herramienta de gestión empresarial para futuras organizaciones.

Los Autores

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Planteamiento del problema

##### 1.1.1 Análisis de la variable

En la actualidad uno de los principales retos que enfrentan las organizaciones empresariales, es contar con suficiente liquidez para cumplir con sus compromisos de pago, para ello, emprenden búsquedas de herramientas adecuadas con el fin de lograr crecer en rentabilidad, manteniendo el buen uso de los recursos que posee la empresa.

En este sentido, las ventas de bienes o la prestación de servicios se han convertido en los últimos años en la principal fuente de ingreso para muchas empresas, dentro de las cuales se encuentra la “Empresa Comercializadora de Productos de Salud Bucal”.

Las cuentas por cobrar son importantes, ya que, representan para la empresa activos exigibles, derechos con los que cuentan para obtener beneficios por productos o servicios entregados. Asimismo, son un factor crucial para mantener un flujo de efectivo sano para las diferentes operaciones comerciales de la empresa.

La administración de las cuentas por cobrar será efectiva en la medida que se le logre un correcto proceso de créditos y cobranzas, una tarea que requiere de atención y de acciones preventivas. Siempre será mas sencillo cobrar una cuenta por vencer, que una vencida.

Por lo tanto, fue necesario determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar comerciales e incobrables incidió en los procedimientos de créditos y cobranzas de la empresa comercializadora de productos de salud

bucal, para tal efecto se analizaron los procesos de políticas de créditos y cobranza, teniendo en cuenta que las cuentas por cobrar es el crédito que una empresa concede a sus clientes.

En este sentido, las empresas deben tener un adecuado manejo de sus cuentas por cobrar, ya que se debe garantizar la fluidez y rotación de los cobros en los vencimientos establecidos. De esta manera no se presentarán problemas de morosidad, evitando pérdidas por concepto de cobranza dudosa. Las cuentas por cobrar, son un activo muy importante en los estados financieros, ya que generará el efectivo que se necesita para el funcionamiento de la empresa.

Las cuentas por cobrar, son un activo exigible, pues produce el capital de trabajo inmediato y su recuperación a corto plazo, generando la liquidez que necesita la empresa. Es por ello que el departamento de cobranzas deberá renovar sus procedimientos, caso contrario no podrá confrontar las obligaciones, como el pago a los proveedores, acreedores, empleados, entidades financieras, administraciones de impuestos, entre otros. Obstaculizando la operación y el normal funcionamiento de la empresa, además de que imposibilitará la obtención de recursos (créditos), debido a que nadie presta dinero, al que no tiene capacidad de pago.

La determinación de cobro al contado y al crédito, este último parte importante para las proyecciones de un flujo de efectivo para la empresa. Debido a que, si no se cumple con los créditos en los plazos establecidos, en la gestión de cobranzas, no se podrá iniciar ningún proyecto a futuro.

#### 1.1.2 Diagnóstico

La empresa tiene como actividad fundamental la comercialización de productos de salud bucal; está ubicada en el distrito de Ate, provincia de Lima. Esta es una filial de la casa matriz ubicada en Barcelona-España. El

accionariado de la empresa esta compuesta con inversión extranjera. A continuación, el detalle respectivo:

Figura N° 01 – Organigrama de accionariado.

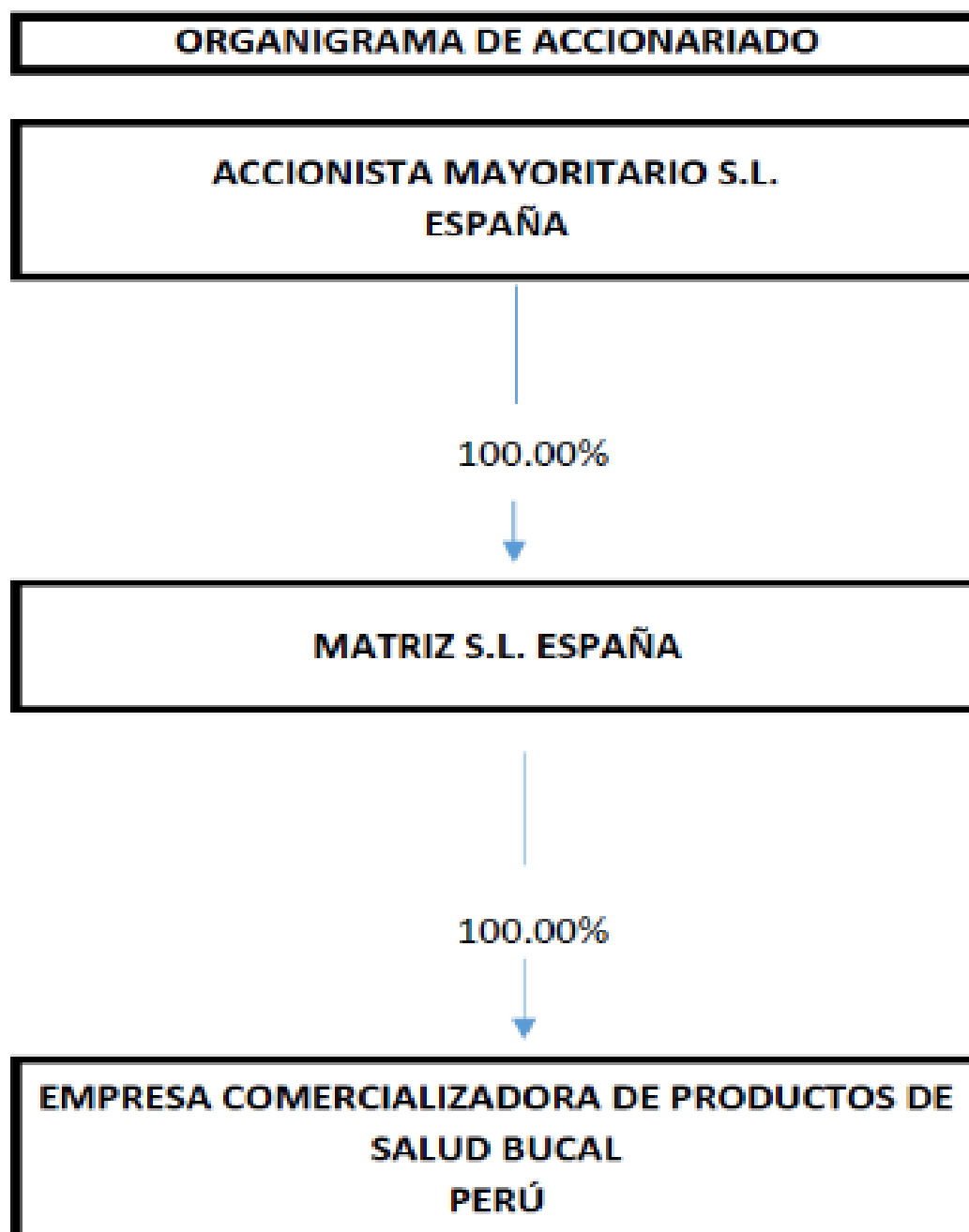
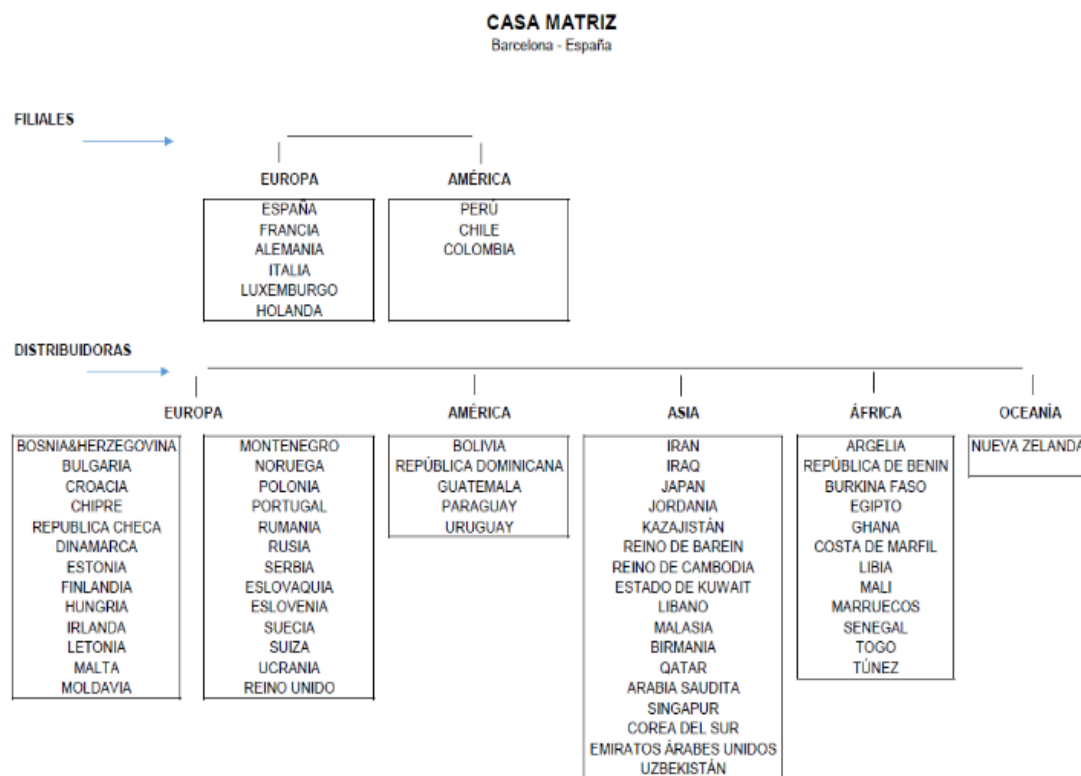
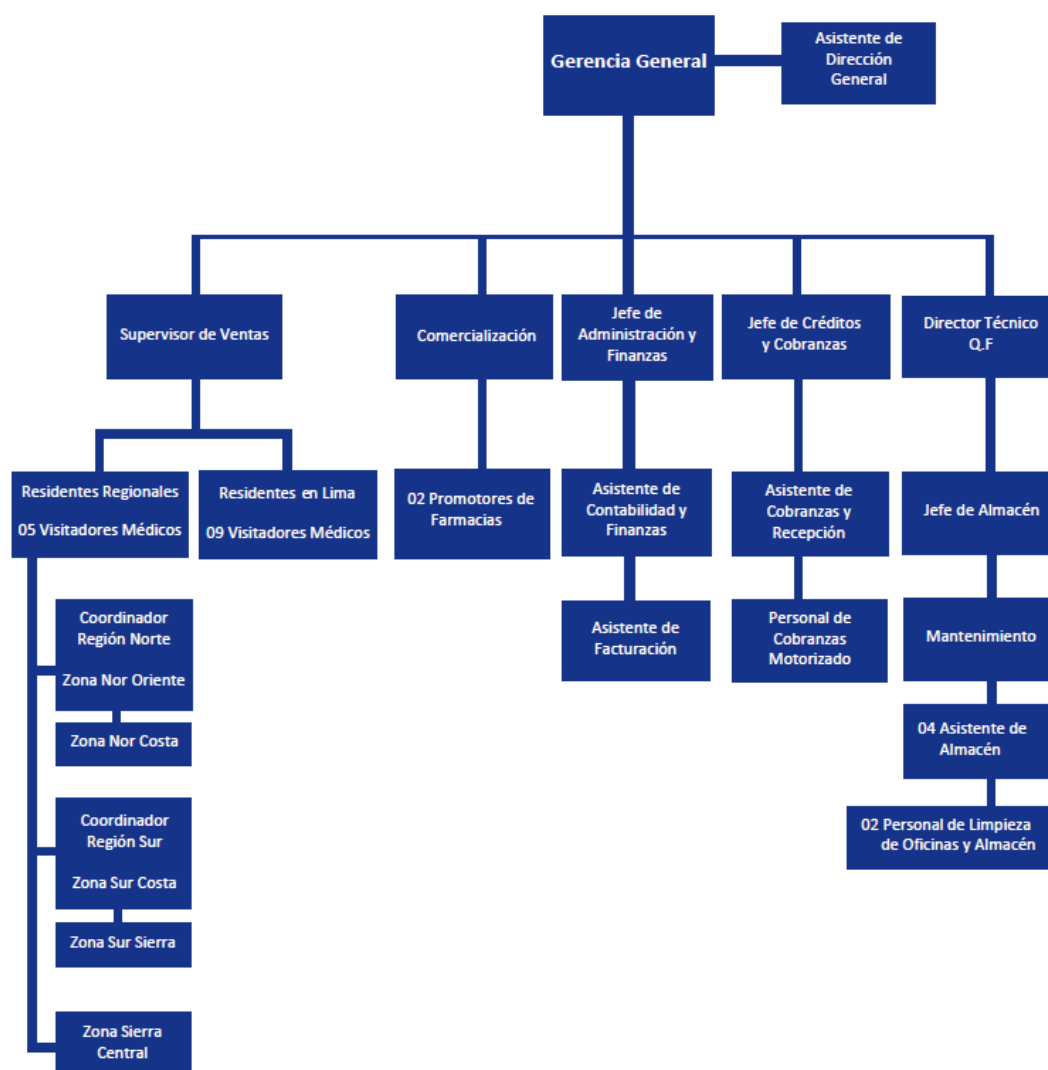


Figura N°02 - Composición de la comercialización de productos que se realiza a nivel mundial desde la casa matriz, ubicada en Barcelona-España.



A continuación, se presenta el organigrama de la empresa conformada por las siguientes areas:

Figura N° 03 – Organigrama de la empresa



La empresa comercializadora de productos de salud bucal, es una de tantas organizaciones que tienen cuentas por cobrar en su gestión de cobranza.

La empresa maneja cuatro (04) grandes grupos en su cartera de clientes, divididos de la siguiente manera:



Tabla N° 01 – Descripción de Grupos de Clientes

GRUPO	CLIENTES
Cadenas	Inkafarma y Mifarma
Horizontalidad	Distribuidoras Deco y Dimexa, Farmacias y Boticas pequeñas
Instituciones	Universidades y Hospitales
Odontólogos	Venta directa que abarca un promedio de 6,000 profesionales de salud bucal.

Fuente: Empresa comercializadora de productos de salud bucal – Área de Contabilidad

Como se muestra en la Tabla N° 01, aquí se detalla a los clientes en diferentes grupos, estos han sido divididos porque manejan diferentes volúmenes de ventas. En el primer grupo tenemos a dos clientes que tiene el mercado nacional bien posicionado con sus 1,100 locales que maneja cada uno. Los otros tres grupos mantienen una similitud en cantidad de clientes, aunque sus ventas son de menor proporción.

Acontinuación, se detallará en importes (S/. – Soles) y porcentajes los 04 grupos de clientes que tiene la compañía, año 2016.

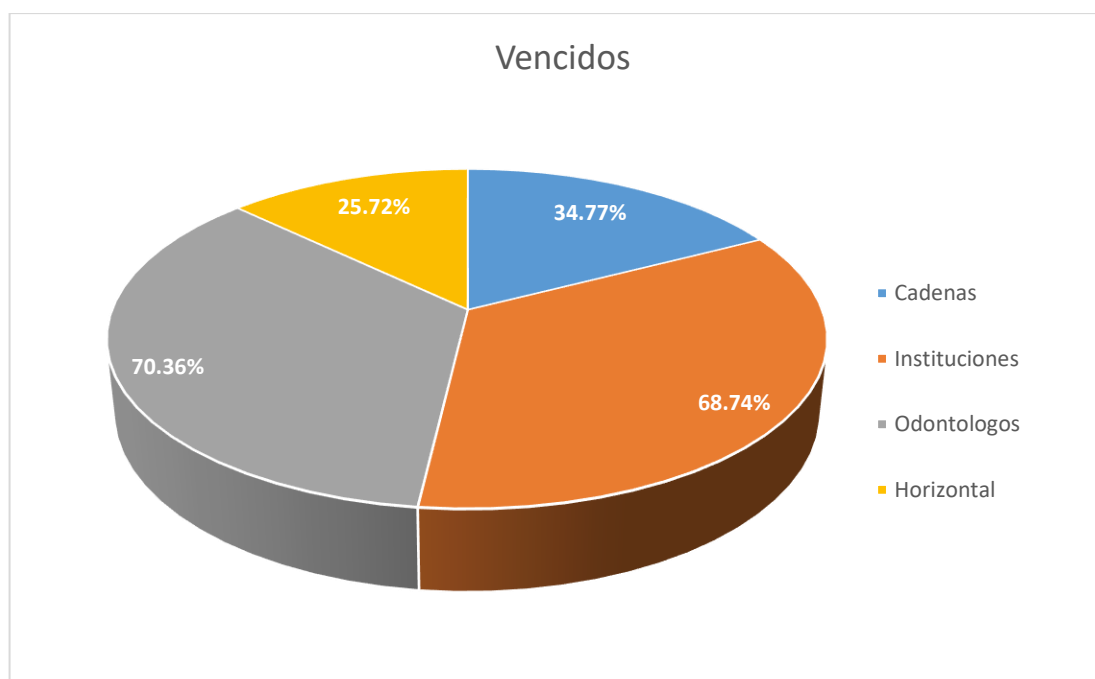
Tabla N° 02 – Cuentas por Cobrar, reflejado en soles al 31.12.2016

CUENTA	GRUPO	Vencidos al 31.12.2016	No vencidos al 31.12.2016	Total por Cobrar	General %	Vencidos %	No vencidos %
1213101	Cadenas	1,186,781.94	2,226,791.55	<b>3,413,573.49</b>	<b>62.05%</b>	34.77%	65.23%
1213102	Instituciones	3,924.09	1,784.16	<b>5,708.25</b>	<b>0.10%</b>	68.74%	31.26%
1213103	Odontologos	459,531.02	193,587.30	<b>653,118.32</b>	<b>11.87%</b>	70.36%	29.64%
1213104	Horizontal	367,414.82	1,061,370.74	<b>1,428,785.56</b>	<b>25.97%</b>	25.72%	74.28%
<b>TOTAL</b>		<b>2,017,651.87</b>	<b>3,483,533.75</b>	<b>5,501,185.62</b>	<b>100.00%</b>	<b>36.68%</b>	<b>63.32%</b>

Fuente: Empresa comercializadora de productos de salud bucal – Área de Contabilidad

Como se muestra en la Tabla N°02, la empresa tiene deudas vencidas y no vencidas al 31.12. 2016, se observa que la gestión de créditos es muy lenta y muestra un porcentaje alto de morosidad en su cartera de clientes (esto referido al grupo de odontólogos). Más adelante se detalla dicha afirmación.

Figura N° 04 – Análisis de Cuentas por Cobrar Vencidas



Fuente: Empresa comercializadora de productos de salud bucal – Área de Contabilidad

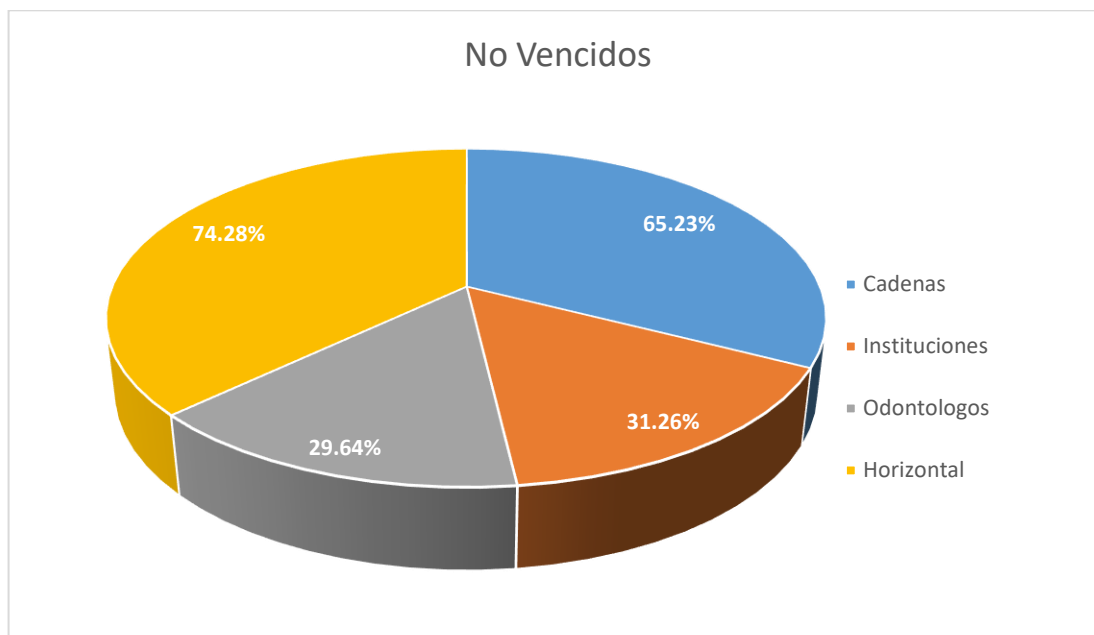
Como se muestra en la figura N°04, las deudas vencidas muestran un porcentaje alto, entre ellos tenemos a:

- Odontólogos, debido al volumen alto de clientes que maneja, se tiene 70.36% como cobranza vencida y podría generar un gasto de provision de cobranza dudosa, es por ello necesario, que se realice la gestión inmediata en el proceso de cobranzas.
- Instituciones, tiene 68.74%, basándonos en los valores de la tabla N°02 no es muy relevante.
- Cadenas, tiene 34.77% debido al volumen de venta que maneja y su deuda en valores es alta, según la tabla N°02, pero es aceptable porque

estos clientes hacen un cronograma de pagos que no supera los 30 días posteriores de vencimiento a la fecha de la factura.

- Horizontalidad que tiene una deuda de 25.72% manejable y que tiene el mismo criterio que las cadenas, hacen cronogramas de pagos que no supera los 30 días posteriores de la fecha de factura.

Figura N° 05 – Análisis de Cuentas por Cobrar No Vencidas



Fuente: Empresa comercializadora de productos de salud bucal – Área de Contabilidad

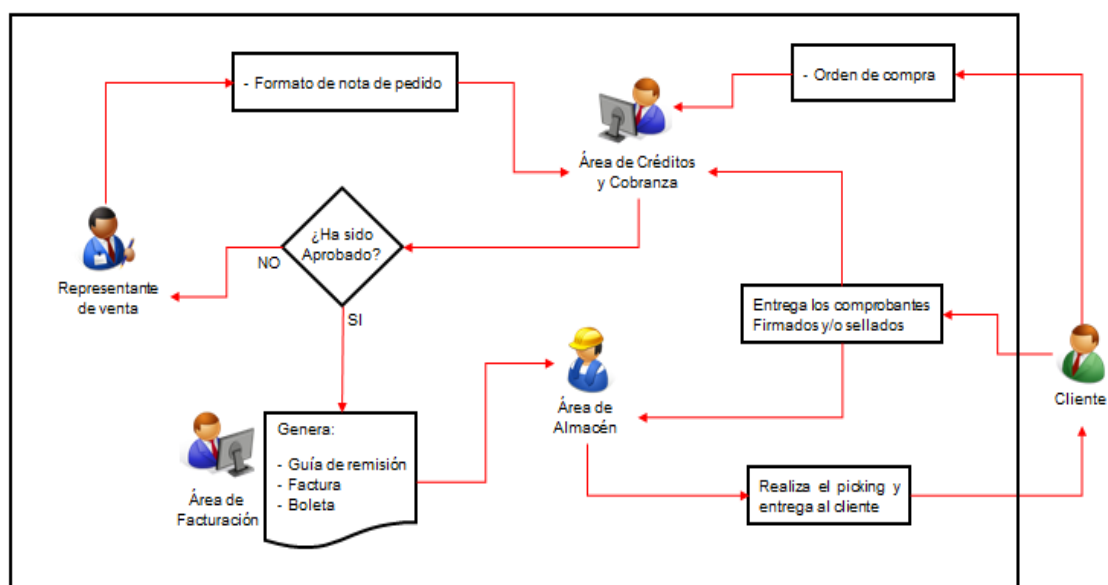
Como se muestra en la Figura N° 05, las cuentas por cobrar de no vencidos que tiene la empresa es razonable, ya que mantiene en cadenas un 65.23% de no vencidos, horizontalidad en 74.28%, instituciones mantiene un 31.26% y odontólogos que tiene no vencidos muy bajo en 29.64% debido a su morosidad de deudas vencidas como se muestra en la Figura N°04 y Tabla N°02.

En este sentido amerita una investigación del tema de manera detallada, para conocer la gestión de cobros y mejorar sus procedimientos de créditos y cobranzas, a fin que se observen y subsanen los problemas que se está incurriendo, como el caso de retraso de días para el pago de nuestro

proveedor del exterior. Como se comentó anteriormente, dan un tiempo aproximado de 90 días para honrar la deuda, pero muchas veces se sobrepasa ese tiempo para cumplir con las obligaciones.

En seguida se detalla el proceso de facturación de una venta:

Figura N° 06 – Proceso de facturación



Fuente: Empresa comercializadora de productos de salud bucal – Área de Contabilidad.

En el área de facturación se recibe las órdenes de compra y las notas de pedido de venta, esto para la emisión de los comprobantes de pago y las guías de remisión. Antes se tiene que obtener la confirmación y aprobación del área de créditos y cobranzas, pues, aquí revisan las deudas si tuviesen los futuros compradores, mediante el sistema contable que maneja la empresa. Este sistema tiene módulos de diferentes áreas, una de ellas es el módulo de tesorería, junto con la gestión financiera se podrá revisar el historial del cliente. Una vez dado el visto bueno por el área de créditos y cobranza, se procederá a emitir los comprobantes de pago. Finalmente, el área de almacén será el encargado de realizar el picking y la entrega de mercadería al cliente.

Es importante indicar que el área de créditos y cobranzas aprueba muchas veces el crédito al cliente, sin tener en cuenta el historial de pagos o si son clientes nuevos. Efectuando un trabajo apresurado, sin cumplir con la verificación respectiva y obligatoria. Si quisiéramos revisar con mayor detalle el historial crediticio del cliente, será necesario adquirir un servicio financiero especializado en dicha evaluación.

A continuación, se detalla la cantidad de personas que conforman el área de créditos y cobranzas junto con el personal de ventas, así como también la cantidad de visitas personales que realizan a los clientes.

Tabla N° 03 –Responsables en la gestión de créditos y cobranzas

Resposanble	Zonas de visita	Promedio de visitas
Jefe		
Asistente		
Asisistente motorizado	Lima Metropolitana	Promedio de visitas de cobranzas al día son 20
Representante ventas Lima – 09 trabajadores	Lima Metropolitana	240 odontólogos por representante de venta mensual
Representante ventas Provincias – 05 trabajadores	Interior del Pais(fuera de lima)	240 odontólogos por representante de venta mensual
Promotor de ventas Lima – 03 trabajadores	Lima Metropolitana	Visita promedio de 60 farmacias y boticas mensual

Fuente: Empresa comercializadora de productos de salud bucal – Área de Contabilidad

Como se visualiza en la tabla N°03, tenemos un responsable general de créditos y cobranzas y 02 colaboradores, dentro de esta área se centralizan todas las cuentas por cobrar a nivel nacional.

El personal de ventas que son representantes (Visita directa al odontólogo) y promotores (visita a farmacias y boticas) de ventas, suman un total de 12

colaboradores de ventas en Lima, estos no realizan cobranzas, ya que existe un responsable para dicha tarea, es el cobrador motorizado.

Para el interior del país (Provincias) se cuenta con cinco (05) representantes de ventas que llevan a cabo la gestión de venta directa a los odontólogos, las farmacias y boticas, encargándose ellos mismos de la cobranza.

Como podemos observar se presenta un problema complicado, debido a que no se cuenta con el personal suficiente que pueda manejar la cartera grande de clientes con la que cuenta la empresa, ya que no maneja las herramientas adecuadas para poder realizar la efectividad de las cobranzas. Generando aspectos negativos para un desarrollo de mejora, como que no se cumplen los flujos de recuperacion proyectados de las cobranzas a nivel nacional.

De los problemas antes mencionados podemos detallar los siguientes:

- No se tiene al día los saldos de las cuentas por cobrar de cada usuario, tanto de Lima y provincias, debido a que no se cuenta con las hojas de liquidaciones de cobranzas diarias, este formato sustenta los cobros realizados a los clientes, junto con los comprobantes de pago que cancelan. Una vez que se tenga esta liquidación completa y en orden, se entrega a contabilidad para su contabilización y conciliación respectiva.
- El área de créditos y cobranzas no tiene un correcto control para la programación de las visitas por parte del motorizado, llevando a que se genere desorden en la labor que realiza.
- El área de créditos y cobranzas espera que los representantes de provincias hagan el viaje de visita a los clientes, para recién realizar las gestiones de cobranzas, tales como las llamadas, envío de correos, entre otros.

- En la zona de provincias cuentan con cinco (05) representantes de ventas, ellos se encargan tanto de las ventas como de las cobranzas, dificultando su función principal como son la obtención de pedidos. Las visitas que ellos realizan a los diferentes puntos de venta son cada dos meses, y la gestión de llamada que realiza el área de créditos y cobranzas solo se da cuando está próximo la visita de los representantes, generando demora en el cobro a los clientes por los días de retraso. Muchos de estos comprobantes de pago, ya se encuentra vencidos en la fecha de cobro.

Al término de la investigación observamos que la situación de las cuentas por cobrar de la empresa, puede tener consecuencias críticas, debido a que no hay un procedimiento adecuado para la recuperación. La empresa tendrá pérdidas por la falta de una buena gestión en créditos y cobranzas, conllevando a que se genere gastos administrativos, incluso legales; en muchos de estos casos será necesario aplicar el concepto de cobranza dudosa. Al vencimiento de las cuentas por cobrar, no hay políticas de cobro de intereses para las deudas vencidas, ya que indican será aun más difícil el cobro de la deuda a los clientes.

En consecuencia, la gestión de cobranzas es delicada porque no se tiene en claro los procedimientos que deben aplicar para la recuperación de las cuentas por cobrar. Es importante que se reúnan todas las áreas involucradas para tomar acciones correctivas, a fin de tener una cartera de clientes transparente y clara, lograr una recuperación inmediata de las cobranzas y generar mayor liquidez para la empresa.

A continuación, se detalla las políticas y los procedimientos de las cuentas por cobrar:

- El crédito autorizado para venta directa y horizontalidad (farmacias y boticas) es de 30 y 45 días, al contado para clientes nuevos. Si el crédito es mayor será previa autorización del responsable de área.

- El crédito de cadenas de farmacias es al contado y como máximo 90 días, mayores a estos créditos tiene que aprobarse por la gerencia general, contabilidad y créditos, este último mediante su firma en la orden de compra o un correo electrónico.
- Las cobranzas en efectivo deben ser depositados el mismo día, en Lima y provincias. El área de créditos y cobranzas es el encargado de procesar las liquidaciones de cobro, una vez ingresado, se tiene que proceder a la entrega de los mismos, al área de contabilidad, para su registro contable y su conciliación respectiva, lo que permitirá mantener actualizadas las cuentas de los clientes.
- Las cobranzas se realizarán con POS de Visa net para las ventas al contado y al crédito.
- Se atenderá los pedidos u órdenes de compra del usuario, cuando el área de créditos y cobranzas haya evaluado al cliente en su historial crediticio que mantuvo con la empresa, esto quiere decir que, si demoró mucho en la cancelación de su deuda, se le atenderá solo al contado, hasta lograr nuevamente la condición de venta al crédito y tener mayor credibilidad en sus pagos.
- Es responsabilidad del representante el cuidado del dinero y /o documentos valores que recabe dentro de la función de cobranzas que le compete. A la vez es responsable del equipo POS de visa net que le entregarán para la gestión de cobro.
- El control y seguimiento de las cobranzas es primordial y se efectuará en forma inopinada las veces que se considere necesaria. Además, que se coordinará con el cliente a su vencimiento de pago, estas condiciones de cobro, como: la vía telefónica, correo electrónico o mediante cartas de recordatorio, proceso tanto en Lima como provincias.
- Cumplirá con los objetivos según el fondo de tesorería que se ha proyectado mensualmente en el año.



- Coordinará con el personal a cargo y los visitadores residentes que realizan las cobranzas, evitar que las lleven a cabo en efectivo, a objeto que el crédito de las ventas a su vencimiento, se proceda a realizar los depósitos y transferencias bancarias.

### 1.1.3 Pronóstico

De continuar con la mala gestión de las cuentas por cobrar, complicará a que sea aun más difícil el cobro de estos, generando mayores gastos, tales como los trámites legales y administrativos. Esta circunstancia se presenta a consecuencia del mal funcionamiento que se está dando en los procedimientos de cobranza.

A continuación, un detalle de las mismas:

- Deberán reunirse todas las áreas involucradas, para que se pueda establecer un mejor control de las ventas al crédito y/o al contado, mediante una corrección manual de políticas de créditos y cobranzas. Asimismo, se debe dar capacitación al personal, tanto en el uso del sistema contable navision, como también seminarios y/o especializaciones para la gestión de cobranzas.
- Por la cantidad de clientes que manejan, se debe seleccionar y solicitar más personal para el área de créditos y cobranzas, de tal manera que se pueda tener mejor organizada las cuentas por cobrar a nivel nacional.
- Implementar adecuadamente las herramientas de gestión de cobranzas. Se debe dar uso al envío de las cartas de recordatorios (Como está en su manual de créditos y cobranzas) de manera presencial, o via correo electrónico, indicando el uso de los medios de pago de las entidades financieras, como las transferencias, depósitos, cheques o pagos mediante tarjetas de crédito o débito, este último muy importante para el cobrador

motorizado, personal de ventas y el área de almacén, ya que tienen la opción de cobrar en efectivo, tarjeta de crédito, o débito mediante el POS visa net.

Estos planteamientos serán importantes, ya que permitirá realizar el seguimiento adecuado, llevar un mejor control de las cuentas por cobrar, y lograr la recuperación de las deudas vencidas.

## 1.2 Formulación del problema

¿De qué manera la gestión de las cuentas por cobrar comerciales e incobrables incidió en los procedimientos de créditos y cobranza de la empresa comercializadora de productos de salud bucal?

## 1.3 Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión de las cuentas por cobrar comerciales e incobrables incidió en los procedimientos de cobranza de la empresa comercializadora de productos de salud bucal con sede en Ate, Lima, año 2016.

## 1.4 Objetivos específicos

- a) Determinar de qué manera se gestionan las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora de productos de salud bucal, del año 2016.
- b) Analizar la gestión y los procedimientos de créditos y cobranza que realiza la empresa comercializadora de productos de salud bucal.
- c) Comprobar si existen deudas incobrables de la empresa comercializadora de productos de salud bucal.
- d) Determinar la falta de interés de recuperación por medio del área de créditos y cobranzas con respecto a las cuentas por cobrar.

## 1.5 Casuística

La empresa, dedicada a la importación y comercialización de productos de salud bucal, coordina la compra de mercadería con la casa matriz ubicada en Barcelona, (España). Toda la mercadería que se vende a los clientes nacionales, son productos del exterior, con un compromiso de pago a 90 días. La empresa tiene ese tiempo para cumplir con su obligación financiera, de no darse el pago de éstos se puede acariciar a que se retenga los envíos de mercadería y no se pueda seguir comercializando, originando la paralización de la misma.

Al respecto, se advierte de las dificultades que se tiene con la gestión de las cuentas por cobrar debido a lo siguiente:

- a) La empresa no realiza una evaluación detallada de crédito a las empresas que lo solicitan.
- b) Tienen un manual de políticas de créditos y cobranzas anticuado, que no es eficiente para la gestión de cobros de la mercadería entregada
- c) El sistema que manejan para las cuentas por cobrar es limitado y debería ser actualizado o modificado en base a las gestiones de créditos y cobranzas que realizan diariamente a los clientes.
- d) La falta de capacitación al personal de créditos y cobranzas en conocimientos y herramientas actualizadas de control y seguimiento para la cobranza a los clientes.
- e) La falta de personal para la gestión de cobranzas a nivel nacional, es decir, no cuentan con el personal suficiente para la cantidad de clientes que maneja la empresa.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, BASES TEÓRICAS, MARCO CONCEPTUAL

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

En el presente estudio, se ha visitado diversas bibliotecas de las diferentes Universidades y organismos competentes, habiendo detectado los siguientes trabajos de investigación con similitud en el enfoque:

Huatuco, Zamora, Vargas (2016), en su tesis titulada: “EL CONTROL INTERNO, EN LA GESTION DE COBRANZA DE LA EMPRESA GERALD S.A.C.”. Tesis para obtener el título profesional de Contador Publico. Lima, Perú: Universidad Nacional del Callao, escuela profesional de Contabilidad.

Concluye, la empresa GERALD S.A.C., carece de un sistema de control interno en la gestión de cobranzas, cuentan con políticas desactualizadas, débiles en cuanto otorgamiento de créditos.

No existe una clara desagregación en las funciones de los responsables. Cobran y manejan el efectivo, con personal a cargo antiguo, un inadecuado registro oportuno de las ventas realizadas, llegando a que se tenga un mal manejo en la gestión de las cobranzas.

Monteagudo, Monzon (2016), en su tesis titulada: “EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PERÚFARMA S.A.”. “Tesis para obtener el título profesional de Contador Público. Universidad Nacional del Callao, Escuela profesional de contabilidad”

Concluye, la empresa PERÚFARMA S.A., carece de procedimientos en sus cuentas por cobrar, originando cobros inadecuados de intereses, esto por no contar con un sistema adecuado de control interno.

A continuación, un breve detalle:

- No cuentan con el personal idóneo, que desempeñe su labor de manera eficiente, llevando a que no se logre los objetivos.
- Falta de liquidez, debido al poco control y seguimiento que se realiza a las cobranzas.
- La ineficiente evaluación crediticia, la falta de una buena gestión de cobro, lleva a que no haya una correcta línea política de créditos.

Lucero Revelo, Sandra (2013), en su tesis titulada: “SISTEMA DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO PARA LA EMPRESA PROFEMAC DE LA CIUDAD DE TULCÁN”. Tesis para obtener el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Concluye, la empresa comercial “Profemac” de la ciudad de Tulcán, debe obtener un mayor entendimiento del papel que desempeña la cartera de crédito dentro de la empresa, sobre la base de este mejor entendimiento, se podrán tomar decisiones más acertadas que promuevan un eficiente desempeño financiero.

Esta investigación examina la experiencia crediticia de la empresa comercial con sus clientes, con el propósito de identificar el comportamiento de éstos con respecto al crédito otorgado, así mismo, efectuando procesos direccionados a fortalecer y regular las políticas con sólidas prácticas en la

gestión de cobro y supervisión del riesgo de crédito comercial a cartera existente en la empresa.

## 2.2 Marco teórico

### 2.2.1 Gestión de Cuentas por cobrar

Para la preparación, entendimiento y el respectivo resultado al problema de nuestra variable independiente, hemos elaborado nuestra investigación a través de los siguientes autores:

El autor Sidney explica: *“La administración del crédito es un elemento **importante de la administración global financiera y de comercialización de la empresa**. Una importante función de la administración del crédito es lograr un apropiado equilibrio entre el aumento de las ventas a crédito de la compañía y la limitación de sus pérdidas en cuentas incobrables. En un extremo, una compañía podría minimizar sus cuentas incobrables haciendo ventas a crédito únicamente a las firmas más acreditadas y prestigiadas; pero hacer esto, restringiría el tamaño de su mercado potencial o incurriría en elevados costos de selección. En el otro extremo, una empresa podría incrementar sus ventas al máximo concediendo crédito a todos los que lo soliciten. Siguiendo esta política, la compañía probablemente incurriría en costos y pérdidas sustanciales por cuentas incobrables”.*

Indica el argumentista, debe haber un correcto equilibrio entre los aumentos de las ventas al crédito, y su limitación para los cobros de estos. La empresa deberá tomar el camino de restringir al mercado en sus ventas, considerando vender al crédito solo a las empresas que están debidamente acreditadas, o incrementar sus ventas brindando crédito a todo el que lo requiera, llevando a que se generen cuentas incobrables.

Para Moreno, J., y Rivas, S., refieren que *“Una buena administración requiere de información al día sobre los saldos de los clientes y deudores”*. *“Dependiendo del giro del negocio, la exigencia de la información está relacionada con el servicio a los clientes. Las empresas dedicadas a dar servicios que efectúan suspensiones de éstos por falta de pago oportuno, requieren de información inmediata y veraz”*.

*“La información que los negocios requieren para dar servicios a los clientes deberá ser diaria, las operaciones realizadas en el día deberán estar registradas el mismo día, para que los saldos de mañana tengan consideradas las operaciones del día anterior y se mantengan actualizadas”*.

Lo planteado por el autor, nos indica que una buena administración es la que tiene una información completa y actualizada. Hoy en día y con todos los medios de comunicación a nuestro alcance, debe ser aun más accesible contar con dicha información en nuestras manos.

Es necesario coordinar todas las operaciones para que sean procesadas por el ente bancario, hay que poder manejar un horario donde se pueda cerrar todas las transacciones bancarias, y que todo el personal que esté a cargo de ello, tenga conocimiento de estos alcances.

Contando con una información completa, correcta y al alcance de todos, se podrá realizar varias estrategias, tanto para la recuperación de las cuentas por cobrar, mejorar las ventas, así como otras transacciones que son necesarias para mejoras de la organización y llegar al objetivo planteado.

Moreno, Rivas (2002), se refieren que *“Una buena administración requiere de información al día sobre los saldos de los clientes y deudores. Dependiendo del giro del negocio, la exigencia de la información está relacionada con el servicio a los clientes. Las empresas dedicadas a dar*

*servicios que efectúan suspensiones de éstos por falta de pago oportuno, requieren de información inmediata y veraz”.*

Merton&Bodie (2003) destacan que: *“La extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial, en la mayoría de los casos es un instrumento utilizado en la mercadotecnia para promover las ventas, por ende, las utilidades, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos”.* (p. 3).

### 2.2.2 Crédito

A continuación, para la adecuada solución a los problemas identificados de nuestra variable independiente, hemos realizado nuestra búsqueda a través de los siguientes autores:

Según Morales Arturo&Morales Jose Antonio (2014), el crédito se refiere a la obtención de recursos para conseguir/realizar una actividad específica. A la persona o institución que cede los recursos, se le conoce como financiador y al que los obtiene se le conoce como financiado.

Esto quiere decir, que el crédito tiene diferentes acepciones, una de ellas se refiere a la operación de préstamo de recursos financieros por confianza y análisis de un sujeto o empresa disponible contra una promesa de pago, por ello desde el punto de vista jurídico, el crédito puede considerarse como un préstamo o como una venta a plazos. (p.24)

### 2.2.3 Cobranza

Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de mercadería o el pago de algún servicio.

Se dice que la venta se realiza cuando se hace el cobro respectivo y es tan cierta esta frase que cualquier empresa comercial mantiene un adecuado



capital de trabajo, cuando genera efectivo por parte del pago de sus clientes, por lo tanto, se considera la labor de cobranza de gran importancia en la administración.

La operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible – documentado o no- (créditos) un activo líquido (disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero-cheque u orden de pago.

(<https://www.gestiopolis.com/gestion-de-pagos-y-cobranzas/>)

Según Calderón (2013), la cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente industrial, comercial, financiera, o prestadora de servicios.

## 2.3 Marco Legal

### 2.3.1 Ley General de Sociedades

## TÍTULO IV OTRAS FORMAS DE REORGANIZACIÓN

Artículo 395.- Reorganización de la sucursal de una sociedad constituida en el extranjero.

La sucursal establecida en el Perú de una sociedad constituida en el extranjero puede reorganizarse; así como ser transformada para constituirse en el Perú adoptando alguna de las formas societarias reguladas por esta ley, cumpliendo los requisitos legales exigidos para ello y formalizando su inscripción en el Registro.

### 2.3.2 Manual de la superintendencia del Mercado y Valores (SMV)

Anteriormente llamado CONASEV (Comision Nacional Supervisora de Empresas y Valores).

Manual para la preparación de información financiera de la superintendencia del Mercado y Valores (SMV) del año 2008 anteriormente llamado CONASEV, menciona la presentación de las cuentas por cobrar en el balance general de la siguiente manera:

1. Activos corrientes (1.100): “esta representado por el efectivo y equivalentes de efectivo, inversiones financieras, derechos por recuperar, activos realizables, activos biológicos, activos no corrientes mantenidos para la venta, gastos contratados por anticipado y otros activos, que se mantienen para fines de comercialización (negociación), consumo o servicios por recibir, se espera que su realización se producirá dentro de los doce meses después de la fecha del balance general o en el curso normal del ciclo de operaciones de la empresa”.
2. Cuentas por cobrar comerciales (1.103): “incluye los documentos y cuentas por cobrar que representan los derechos exigibles provenientes de la venta de bienes y prestación de servicios de operaciones relacionadas con la actividad principal del negocio, debiendo mostrarse separadamente los importes a cargo de empresas relacionadas y de aquellos comprometidos en garantía de patrimonios fidicometidos, de ser el caso. Para efectos de presentación, los anticipos a proveedores deben reclasificarse a las cuentas de existencias por recibir, gastos contratados por anticipado o unidades por recibir, dependiendo del propósito del anticipo. Se debe tomar en cuenta el numeral 1.002 y 1.003 (indicar la base de valuación de los activos, de ser esta aplicable)”.
3. Cuentas de Valuación (1.002): “Las cuentas de valuación reducen el importe bruto de los activos a su valor neto de realización y valor

recuperable. Entre las cuentas de valuación tenemos la estimación por: deterioro de valor de inversiones financieras, cobranza dudosa; desvalorización de existencias, activos biológicos (medidos al costo), activos no corrientes mantenidos para la venta, inversiones inmobiliarias (medidos al costo), inmuebles, maquinaria y equipo, intangibles, crédito mercantil y otros activos; depreciación acumulada de: activos biológicos (medidos al costo), inversiones inmobiliarias (medidas al costo), inmuebles maquinaria y equipo; y amortización acumulada de intangibles. Estas cuentas deben ser mostradas como deducciones de los activos específicos a que se refieren”.

4. Otras Cuentas por Cobrar a Partes Relacionadas (1.104): “Incluye los derechos de la empresa provenientes de préstamos otorgados por operaciones distintas a la actividad principal del negocio, a cargo de personal clave y partes relacionadas o vinculadas, con excepción de adeudos de personal distintos al personal clave y de accionistas, en este último caso, referidos a suscripciones pendientes de pagos. Se debe tener en cuenta lo establecido en los numerales 1.002 y 1.003 del presente MANUAL”.
  
5. Otras Cuentas por Cobrar (1.006): “Incluye los derechos exigibles de la empresa diferentes de aquellos originados en las transacciones relacionadas con el giro del negocio, tales como:
  - a) Adeudos de personal distintos al personal clave;
  - b) Préstamos (cuentas por cobrar) a terceros;
  - c) Reclamos a terceros;
  - d) Activos financieros en garantía por contratos financieros;
  - e) Fondos sujetos a restricción;
  - f) Intereses por cobrar;
  - g) Impuesto general a las ventas por acreditar y los pagos provisionales efectuados en exceso a la estimación por impuesto a la renta;

- h) Entregas a rendir cuenta; y,
- i) Otros adeudos originados por operaciones similares.

Adicionalmente, deberá presentar un comentario de la gerencia respecto al importe de los fondos sujetos a restricción que tiene la empresa (cuando exceden el plazo de tres meses), que no están disponibles para ser usados por la empresa o por el grupo al que pertenece. Se debe tener en cuenta lo establecido en los numerales 1.002 y 1.003 del presente MANUAL”.

6. Activos no Corrientes (1.200). “Esta representado por inversiones financieras, derechos por recuperar, activos realizables, activos biológicos, inversiones inmobiliarias, inmuebles, maquinaria y equipo, activos intangibles y otros activos, cuya realización, comercialización (negociación) o consumo exceda al plazo establecido como corriente. En el balance general se indicará el total del activo no corriente, el mismo que comprende lo dispuesto en los numerales 1.202. Al 1.217 del presente MANUAL, inclusive”.
7. Cuentas por Cobrar Comerciales (1.203): “Incluye los derechos de la empresa cuya convertibilidad en efectivo se realizará en un plazo mayor al corriente, con la excepción a que se refiere el segundo párrafo del numeral 1.103 del presente MANUAL. Se debe tener en cuenta lo establecido en los numerales 1.002 y 1.003 del presente MANUAL”.
8. Otras Cuentas por Cobrar a Partes Relacionadas (1.204): “Incluye los derechos cuyos vencimientos exceden al corriente, correspondiente a los derechos de la empresa provenientes de préstamos otorgados por operaciones distintas a la actividad principal del negocio, a cargo de personal clave y partes relacionadas o vinculadas, con excepción de adeudos de personal distintos al personal clave y de socios referidos a

suscripciones pendientes de pago. Se debe tener en cuenta lo establecido en los numerales 1.002 y 1.003 del presente MANUAL”.

9. Otras Cuentas por Cobrar (1.206): “Incluye los derechos de la empresa originados por operaciones distintas a las del giro del negocio, que deben realizarse en un plazo mayor al corriente, tales como:

- a) Adeudos de personal distintos al personal clave;
- b) Préstamos (cuentas por cobrar) a terceros;
- c) Reclamos a terceros;
- d) Depósitos a plazo;
- e) Fondos sujetos a restricción;
- f) Activos financieros en garantía por contratos financieros;
- g) Intereses por cobrar;
- h) Impuesto general a las ventas por acreditar y los pagos provisionales efectuados en exceso a la estimación por impuesto a la renta;
- i) Entregas a rendir cuenta; y,
- j) Otros adeudos originados por operaciones similares.

Se debe tener en cuenta lo establecido en los numerales 1.002 y 1.003 del presente MANUAL”.

### 2.3.3 Ley del Impuesto a la Renta

Dentro del marco tributario, “El texto único ordenado de la ley del impuesto a la renta, decreto supremo N°179-2004-EF (publicado el 08 de diciembre de 2004), actualizado al 15.03.2007”, menciona el tratamiento de las cuentas incobrables, señala en el artículo 37 especificado en el capítulo VI: De la renta neta, lo que indica:

a) Artículo 37:

“A fin de establecer la renta neta de tercera categoría se deducirá de la renta bruta los gastos necesarios para producirla y mantener su fuente, así como los vinculados con la generación de ganancias de capital, en tanto la deducción no esté expresamente prohibida por esta ley, en consecuencia, son deducibles:

- i. Los castigos por deudas incobrables y las provisiones equitativas por el mismo concepto, siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden.

No se reconoce el carácter de deuda incobrable a:

- i. Las deudas contraídas entre sí por partes vinculadas.
- ii. Las deudas afianzadas por empresas del sistema financiero y bancario, garantizadas mediante derechos reales de garantía, depósitos dinerarios o compra venta con reserva de propiedad.
- iii. Las deudas que hayan sido objeto de renovación o prórroga expresa”.

#### 2.3.4 Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta

“Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Reglamento de la Ley del impuesto a la renta. Decreto Supremo 122-94-EF. Firmado el 19.09.1994. Para efectuar la provisión de deudas incobrables a que se refiere el inciso i) del artículo 37° de la Ley, se deberá tener en cuenta las siguientes reglas:

- 1) El carácter de deuda incobrable o no, deberá verificarse en el momento en que se efectúa la provisión contable.

2) Para efectuar la provisión por deudas incobrables se requiere:

- a) Que la deuda se encuentre vencida y se demuestre la existencia de dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad, mediante análisis periódicos de los créditos concedidos o por otros medios, o se demuestre la morosidad del deudor mediante la documentación que evidencie las gestiones de cobro luego del vencimiento de la deuda, o el protesto de documentos, o el inicio de procedimientos judiciales de cobranza, o que hayan transcurrido mas de doce (12) meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que esta haya sido satisfecha.
- b) Que la provisión al cierre de cada ejercicio figure en el Libro de Inventarios y balances en forma discriminada.

La provisión, en cuanto se refiere al monto, se considerará equitativa si guarda relación con la parte o el total si fuere el caso, que con arreglo al literal a) de este numeral se estime de cobranza dudosa.

3) Para efectos del ítem (i) del inciso i) del artículo 37° de la Ley, adicionalmente, se entenderá que existe una nueva deuda contraída entre partes vinculadas cuando con posterioridad a la celebración del acto jurídico que da origen a la obligación a cargo del deudor, ocurre lo siguiente:

- a) Cambio de titularidad en el deudor o el acreedor, sea por cesión de la posición contractual, por reorganización de sociedades o empresas o por la celebración de cualquier otro acto jurídico, de lo cual resultará que las partes se encuentran vinculadas.
- b) Alguno de los supuestos previstos en el artículo 24° del Reglamento que ocasione la vinculación de las partes.

Las empresas del Sistema Financiero podrán efectuar la deducción de provisiones establecidas en el inciso i) del artículo 37° de la Ley, siempre que se encuentren vinculadas a cubrir riesgos por cuentas por cobrar diversas como reclamos a terceros, adelantos al personal, indemnizaciones reclamadas por siniestros, contratos de arrendamiento financiero resueltos pendientes de recuperación de los bienes, entre otros. No se encuentran comprendidas en el inciso i) del artículo 37° de la Ley las provisiones por créditos indirectos ni las provisiones para cubrir riesgos de mercado, entendiéndose como tal al riesgo de tener pérdidas en posiciones dentro y fuera de la hoja del balance, derivadas de movimientos en los precios de mercado, incluidos los riesgos pertenecientes a los instrumentos relacionados con tasas de interés, riesgo cambiario, cotización de las acciones, commodities, y otros”.

### 2.3.5 Norma Internacional de contabilidad

#### 2.3.5.1 NIC 32 - INSTRUMENTOS FINANCIEROS: Presentación.

##### Párrafo 11:

“Un instrumento financiero es cualquier contrato que dé lugar a un activo financiero en una entidad y a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio en otra entidad.

Un activo financiero es cualquier activo que sea:

- a) Efectivo;
- b) Un instrumento de patrimonio de otra entidad;
- c) Un derecho contractual:
  - i. A recibir efectivo u otro activo financiero de otra entidad; o
  - ii. A intercambiar activos financieros o pasivos financieros con otra entidad, en condiciones que sean potencialmente favorables para la entidad; o



- d) Un contrato que será o podrá ser liquidado utilizando instrumentos de patrimonio propio de la entidad y sea:
- i. Un instrumento no derivado, según el cual la entidad está o puede estar obligada a recibir una cantidad variable de sus instrumentos de patrimonio propios, o
  - ii. Un instrumento derivado que será o podrá ser liquidado mediante una forma distinta al intercambio de un importe fijo de efectivo, o de otro activo financiero, por una cantidad fija de los instrumentos de patrimonio propio de la entidad. A estos efectos los instrumentos de patrimonio propio de la entidad no incluyen los instrumentos financieros con opción de venta clasificados como instrumentos de patrimonio de acuerdo con los párrafos 16A y 16B, instrumentos que imponen una obligación a la entidad de entregar a terceros una participación proporcional de los activos netos de la entidad solo en el momento de la liquidación y se clasifican como instrumentos de patrimonio de acuerdo a los párrafos 16C y 16D, o los instrumentos que son contratos para la recepción o entrega futura de instrumentos de patrimonio propios de la entidad”.

#### 2.3.5.2 NIC 39 – INSTRUMENTOS FINANCIEROS: Reconocimiento y valoración.

##### Párrafo 64:

“En primer lugar, la entidad valorará si existe evidencia objetiva individual de deterioro del valor para activos financieros que sean individualmente significativos, e individual o colectivamente para grupos de activos financieros que no sean individualmente significativos (véase el párrafo 59). Si la entidad determinase que no existe evidencia objetiva de deterioro del valor para un activo financiero que haya evaluado individualmente, ya sea significativo o no, incluirá al activo en un grupo de activos financieros con similares características de riesgo de crédito, y los evaluará de forma colectiva para determinar el deterioro del valor. Los activos que hayan sido

individualmente evaluados por deterioro, para los cuales se haya reconocido o se continúe reconociendo una pérdida por deterioro, no se incluirán en la evaluación colectiva del deterioro”.

## 2.4 Marco conceptual

### 2.4.1 Marco conceptual o definición de términos básicos

Según Rey (2017) sostiene que:

- Activo circulante: “Se compone de los bienes y derechos que previsiblemente, se convertirán en dinero líquido en un periodo de tiempo inferior a un año (mercaderías, clientes, etc)”.

Según Banco Central de Reserva del Perú (2013) indica que:

- Empresa: “Unidad económica de producción y decisión que, mediante la organización y coordinación de una serie de factores (capital y trabajo), busca obtener un beneficio produciendo y comercializando productos o prestando servicios en el mercado”.

Según Pérez, Gardey (2013), sostiene que:

- Cliente: “Es la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. Existen clientes que son constantes, que acceden a dicho bien de forma asidua, u ocasionales, aquellos que lo hacen en un determinado momento, por una necesidad puntual”.

Según Aguilar (2013), indica que:

- Cuentas por cobrar: “Representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes. Estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos”.

Según Bañuelos (2014), sostiene que:

- Políticas de crédito: “Las políticas de crédito eficaces proporcionan un esquema o plan que le permitirá proveer adecuadamente los límites de crédito razonables para los clientes que gocen de crédito en su empresa”.  
(<http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2014/03/06/administracion-credito>)

Según Pérez, Gardey (2013), sostiene que:

- Capital de trabajo: “Se define como capital de trabajo a la capacidad de una compañía para llevar a cabo sus actividades con normalidad en el corto plazo. Este puede ser calculado como los activos que sobran en relación a los pasivos de corto plazo”.  
(<https://definicion.de/capital-de-trabajo/>)

Según Montece (2016), sostiene que:

- Rotación cuentas por cobrar: “Las veces que las cuentas por cobrar se han cobrado durante un periodo determinado”.

Según Gonzales, Gomes (2014)

- Riesgo de morosidad: “Se considera morosidad al retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por lo tanto, se trata de incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada”.

Según Superintendencia de Mercados y Valores - SMV (2012)

- Ratios financieras: “Son un conjunto de índices, que miden la relación que existe entre determinadas cuentas de los estados financieros de las empresas, tomadas individualmente o agrupadas por sectores o tamaños. El objetivo primordial de las ratios es proveer información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa”.

Según Montaña (2016), sostiene que:

- Rentabilidad: “Es un índice que mide la relación entre utilidades y beneficios y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerlos”.

Según Reid (2015), sostiene que:

- Venta: “Es la transferencia de algo (un producto, servicio, idea u otro) a un comprador mediante el pago de un precio convenido”.

#### 2.4.2 Marco Teórico de la investigación

##### a. Gestión de Cuentas por Cobrar

###### Definición

Bravo (2014), en su libro “Introducción a las Finanzas”, nos dice:

“Que la gestión de cuentas por cobrar consiste en “Representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo”

“Por lo tanto, de acuerdo a las variables de análisis de la investigación, una adecuada gestión de cuentas por cobrar será aplicada óptimamente si es que la empresa en el tiempo establecido, logra obtener la liquidez necesaria que le permita afrontar sus pagos”.

#### b. Gestión

##### Definición

Según Pérez, Merino (2012), sostiene que:

“Se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de negocio”.

(<https://definicion.de/gestion/>)

#### c. Nivel de ventas

##### Definición

“El volumen de tus ventas es la cantidad total de bienes, productos o ideas vendidas dentro de un marco temporal dado, usualmente 12 meses. Dicha cantidad suele ser expresada en términos monetarios, pero también podría figurar en total de unidades de inventario o productos vendidos”.

(<http://pyme.lavoztx.com/definicion-de-volumen-de-ventas-10570.html>)

d. Métodos para determinar el límite de crédito en clientes nuevos

- El método basado en el crédito necesario

“Este método utiliza el volumen de crédito necesario del cliente. Esta cifra sirve como referencia para otorgar un límite de crédito, aunque puede corregirse mediante índices de riesgo e índices correctores”.

- Método basado en el capital cliente

“Un método para calcular el límite de riesgo basado en los recursos propios de una empresa es utilizar como base para el cálculo el monto de los recursos propios del cliente. A esta cifra se le aplica un porcentaje previamente establecido en unas tablas según el nivel de riesgo que presenta el cliente, nivel de riesgo que se ha investigado previamente mediante un estudio de solvencia”.

- El método basado en el fondo maniobra

“Otro sistema parecido al anterior es hacer el cálculo tomando el fondo de maniobra del cliente en lugar de sus recursos propios como base para obtener el límite de riesgo”.

- El método basado en las compras anuales del cliente

“Otra forma de calcular el límite de riesgo es sobre la base que representa las compras totales anuales del cliente al conjunto de sus proveedores. Para ello se debe averiguar el importe total de las compras efectuadas”.

- El método del límite de crédito provisional discrecional

“Una forma de calcular el límite es el de dar un límite discrecional provisional al cliente durante un periodo de prueba. Este sistema consiste en que el “credit manager” fija un límite de crédito de forma discrecional, aunque basada en su propia experiencia personal, en las ventas previstas, en el crédito necesario y en la solvencia aparente del cliente. El límite de crédito es otorgado de forma provisional por un período que puede ir de 6 a 12 meses y durante este tiempo se evalúa la capacidad de pagos y perfil de pagador del cliente. Pasado el período de prueba y en función del perfil pagador del cliente, el credit manager puede aumentar el límite de riesgo, o por el contrario dejarlo igual. Si el cliente es mal pagador incluso se puede reducir o anular la línea de crédito”.

(<http://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/metodos-para-determinar-el-limite-de-riesgo-en-clientes-nuevos/>)

#### e. Términos de pago

“El plazo de pago otorgado al cliente debe mantenerse lo más bajo posible, preferentemente 30 días de la fecha de factura. La empresa debe contar con una rutina para contactar y tratar a los clientes morosos. Dicha rutina debe estar documentada, y debería incluir:

- Cartas de cobranza, recordatorios (enviados a los clientes de manera regular).
- Cargos por intereses, de ser aplicable.
- Contactos personales.
- Acciones legales.

A los fines de una buena política de crédito, la venta no debería considerarse concluida hasta tanto el pago del cliente se encuentre

cobrado y/o bancarizado. Si ocurren pérdidas por créditos mal otorgados, las siguientes preguntas deben entonces responderse:

- ¿Cuál fue el motivo de la pérdida?
- ¿Se podría haber reducido o evitado la pérdida actuando de manera diferente?
- ¿Qué hemos aprendido de la pérdida del crédito?
- ¿Qué se podría hacer para evitar que vuelva a suceder?”.

#### f. Días de crédito

##### Definición

Consiste en los siguientes:

- “Plazo de crédito acordado  
Mide el plazo de crédito que la empresa otorga a los clientes. Esto puede variar de un país a otro y de un mercado a otro, aunque también depende de la habilidad de negociar las condiciones en un contrato que la organización estime convenientes o razonables”.
- “Días de crédito vencido  
Cuando existen créditos impagos, el acuerdo no ha sido respetado. Puede haber diversas razones para esto, aunque a menudo puede deberse a rutinas internas de la compañía, que, por ende, causan que el cliente no pague en término”.  
(<http://www.cobranza.us/facturas/cobrar/politicas-decobranza-en-el-areadecredito/>.)



#### g. Facturación

“Operación técnica de la gestión financiera mediante la cual, dentro del marco de un acuerdo, la empresa gestiona las cuentas de cliente, adquiere sus cuentas acreedoras y se hace cargo del cobro de las mismas, corriendo con el riesgo de las pérdidas sufridas si los deudores rehúsan el pago de tales cuentas. Con el fin de evitar este tipo de situaciones y también la pérdida de tiempo de crédito, la facturación debe realizarse diariamente”.

(<http://www.ficomsa.com/que-es-facturacion-todo-lo-que-debes-saber-para-rentabilizar-tu-negocio/>)

#### h. Procedimientos de cobranza

“Son los procedimientos que la empresa realiza en base a una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, con el fin de maximizar el cobro y minimizar las cuentas por pagar, por eso es importante mencionar algunos pasos:

1. Recordatorio, este primer paso es de carácter preventivo puesto que se realiza con fechas anteriores en aquellas que el deudor debe efectuar el pago puesto que su finalidad es prevenir casos de mora en el pago.
2. Gestión telefónica, (30 a 60 días de atraso) antes de realizar una llamada debemos tener en cuenta los siguientes pasos:
  - ¿a quien se va a llamar?
  - Predeterminar claramente el motivo de nuestra llamada.
  - Conocer el origen del producto que dio origen al crédito”.
3. Cartas de cobranza, el objetivo de las cartas de cobranza es conseguir el pago de los atrasos, su lenguaje deber ser corto y sencillo, sin frases

complicadas, en las cartas nunca deben de usar frases insultivas deben ser firmas, directa y respetuosas.

Las cargas reflejan la eficiencia y dignidad de la institución en cuento a las apariencias. El estilo y forma deben de acoplarse al carácter del problema de cobro, así como el cliente.

4. Visitas del jefe de cobranza, las funciones del jefe de cobranza, es visitar a los clientes en atrasos, llevar una agenda de compromisos, la confirmación de las citas y tratar de negociar con el cliente en última instancia una promesa de pago.

5. Adoptar medidas decisivas, en el caso de fracasar los anteriores pasos se debe tomar una medida decisiva o drástica (vencida los últimos diez días después de la última notificación o visita), en este tiempo lo más recomendable es realizar un último análisis de la situación del cliente o mandar su expediente a un despacho externo de cobranza”.

(<https://www.gestiopolis.com/procesos-cobranza-enfoque-axiologico/>)

#### i. Liquidez

García (2011) resalta que:

“La liquidez es una cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata, sin disminuir su valor. Por definición, el dinero es el activo con mayor liquidez, al igual que los depósitos en bancos. También se emplea con frecuencia el término “activos líquidos”, para referirse al dinero y a los activos que pasan a dinero en efectivo rápidamente. Pero para otros elementos que no son dinero, la liquidez presenta dos dimensiones. La primera se remite al tiempo necesario para convertir el activo en dinero; la segunda es el grado de seguridad relacionado con el precio o la razón de conversión”. (p.124).

Por lo tanto, la liquidez es una de las variables de estudio de la investigación, que permite medir y conocer el tiempo que demora en convertir las cuentas por cobrar en dinero disponible para la compañía.

- Importancia de la liquidez

“Ya sea en las finanzas personales o públicas, la falta de liquidez puede generar atraso en el cumplimiento de los compromisos, aumento de intereses de mora, embargos y hasta el cierre de un negocio. En el ámbito público, esta falta trae consecuencias fiscales y políticas negativas como la imposibilidad de acceder al financiamiento de programas y proyectos, y elevados costos en multas e intereses para una nación, con el consiguiente costo político. Contar con buenos activos garantiza la tranquilidad de una sólida solvencia económica que permite adquirir nuevos compromisos para alcanzar el desarrollo esperado. La liquidez personal, empresarial y pública, es la carta de presentación para cualquier operación financiera”.

- Medición de la liquidez

“Para medir y obtener una perspectiva completa de la liquidez lo mejor es anticiparse a cualquier contingencia por falta de efectivo. La mejor herramienta es la realización e provisiones bajo hipótesis contempladas como herramientas de gestión y control de liquidez. Sin embargo, existen otras herramientas para medir la liquidez que son más rápidas y sencillas de obtener. A continuación, mencionaremos las más importantes:

- El fondo de maniobra
- Los ratios financieros”.

## j. Ratios Financieros

Actualidad empresarial sostiene que:

“Los ratios financieros nos muestran como es el estado actual de la empresa, es por eso que analistas y administradores financieros encuentran muy útil calcular razones financieras al interpretar los estados financieros de una empresa. Esta razón financiera implica una cantidad dividida entre otra, proporcionándonos información útil para la toma de decisiones”.

([http://aempresarial.com/servicios/revista/299\\_2\\_lpbawhtvqxdavqshvhtwmvukcolywaqipsilacgqzkquajbwrw.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/299_2_lpbawhtvqxdavqshvhtwmvukcolywaqipsilacgqzkquajbwrw.pdf))

### - Clasificación de ratios financieros

#### 1. Ratios de Liquidez

“Son las ratios que miden la disponibilidad o solvencia de dinero en efectivo, o la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones de corto plazo. A su vez, las ratios de liquidez se dividen en:

- A. Ratios de liquidez corriente.
- B. Ratios de liquidez severa o Prueba ácida.
- C. Ratios de liquidez absoluta o Ratio de efectividad o Prueba superácida.
- D. Capital de trabajo”.

#### 2. Ratios de endeudamiento, solvencia o de apalancamiento

“Son aquellos ratios o índices que miden la relación entre el capital ajeno (fondos o recursos aportados por los acreedores) y el capital propio (recursos aportados por los socios o accionistas, y lo que ha generado la propia empresa), así como también el grado de endeudamiento de los

activos. Miden el respaldo patrimonial. A su vez, las ratios de endeudamiento se dividen en:

- Ratio de endeudamiento a corto plazo.
- Ratio de endeudamiento a largo plazo.
- Ratio de endeudamiento total.
- Ratio de endeudamiento de activo”.

### 3. Ratios de rentabilidad

“Muestran la rentabilidad de la empresa en relación con la inversión, el activo, el patrimonio y las ventas, indicando la eficiencia operativa de la gestión empresarial. A su vez, los ratios de rentabilidad se dividen en:

- Ratio de rentabilidad del activo.
- Ratio de rentabilidad del patrimonio.
- Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas.
- Ratio de rentabilidad neta sobre ventas.
- Ratio de rentabilidad por acción.
- Ratio de dividendos por acción”.

### 4. Ratios de gestión, operativos o de rotación

“Evalúan la eficiencia de la empresa en sus cobros, pagos, inventarios y activo. A su vez, los ratios de gestión se dividen en:

- Ratio de rotación de cobro.
- Ratio de periodo de cobro.
- Ratio de rotación por pagar.
- Ratio de periodo de pagos.
- Ratio de rotación de inventarios”.

## Principales ratios de liquidez aplicados a la investigación

### A. Ratio de liquidez general o razón corriente

“La ratio de liquidez general lo obtenemos dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios. Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas”.

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

### B. Ratio prueba ácida

“Es aquel indicador que al descartar del activo corriente cuentas que no son fácilmente realizables, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Es algo más severo que la anterior y es calculado restando el inventario del activo corriente y dividiendo esta diferencia entre el pasivo corriente. Los inventarios son excluidos del análisis porque son los activos menos líquidos y los más sujetos a pérdidas en caso de quiebra. A diferencia de la razón anterior, esta excluye los inventarios por ser considerada la parte menos líquida en caso de quiebra. Esta razón se concentra en los activos más líquidos, por lo que proporciona datos más correctos al analista”.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

### C. Ratio capital de trabajo

“Muestra la relación entre los activos corrientes y los pasivos corrientes. El capital de trabajo, es lo que le queda a la firma después de pagar sus deudas inmediatas, es la diferencia entre los activos corrientes menos Ppasivos corrientes”.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

### D. Ratios de liquidez de las cuentas por cobrar

“Las cuentas por cobrar son activos líquidos sólo en la medida en que puedan cobrarse en un tiempo prudente. Podemos distinguir dos indicadores:

Periodo Promedio de Cobranza, nos indica cuánto tarda una deuda en ser cobrada”:

$$\text{Periodo Promedio de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas Netas Anuales}} * 360$$

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas Netas Anuales}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

## 2.5 Análisis Financiero

Figura N° 7 – Estado de Situación Financiera-Analisis vertical comparativos de los años 2015-2016.

<b>Empresa de comercialización de productos salud bucal - Ubicado Ate</b> <b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b> <b>Por el periodo terminado al 31 de Diciembre de 2016</b> <b>Expresado en Nuevos Soles</b> <b>Análisis Vertical</b>				
<b>ACTIVO</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>%</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>%</b>
<b>Activo Corriente</b>				
Efectivo y equivalentes de efectivo	593,842.50	6%	436,848.55	4%
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto de provisión acumulada)	5,016,520.81	48%	5,501,185.62	50%
Otras Cuentas por Cobrar (neto de provisión acumulada)	128,153.61	1%	16,527.02	0%
Existencias (neto de provisión acumulada)	3,955,709.34	38%	4,336,958.06	40%
Servicios y otros contratados por anticipado	39,181.55	0%	43,696.80	0%
Otros activos	264,401.55	3%	170,353.68	2%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>9,997,809.36</b>	<b>95%</b>	<b>10,505,569.73</b>	<b>96%</b>
<b>Activo no corriente</b>				
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto de depreciación y desvalorización acumulada)	465,962.54	4%	378,818.25	3%
Activos Intangibles (neto de amortización y desvalorización acumulada)	30,715.10	0%	33,350.74	0%
Otros activos	0.00	0%	14,505.00	0%
<b>Total Activo no corriente</b>	<b>496,677.64</b>	<b>5%</b>	<b>426,673.99</b>	<b>4%</b>
<b>Total Activos</b>	<b>10,494,487.00</b>	<b>100%</b>	<b>10,932,243.72</b>	<b>100%</b>
<b>PASIVO y PATRIMONIO</b>				
<b>PASIVO</b>				
<b>Pasivo corriente</b>				
Tributos por Pagar	100,165.48	1%	177,959.64	2%
Obligaciones Financieras	6,485.70	0%	46,148.49	0%
Cuentas por Pagar Comerciales	707,592.65	7%	237,757.11	2%
Cuentas por Pagar a Vinculadas	4,716,503.97	45%	5,205,692.68	48%
Provisiones	86,814.81	1%	81,417.05	1%
Remuneraciones, Participaciones por Pagar	162,717.02	2%	108,393.69	1%
Otras Cuentas por Pagar	27,887.14	0%	55,028.59	1%
<b>Total pasivo corriente</b>	<b>5,808,166.77</b>	<b>55%</b>	<b>5,912,397.25</b>	<b>54%</b>
<b>Pasivo no corriente</b>				
Obligaciones Financieras	0.00	0%	0.00	0%
Cuentas por pagar a Vinculadas	0.00	0%	0.00	0%
<b>Pasivo no corriente</b>	<b>0.00</b>	<b>0%</b>	<b>0.00</b>	<b>0%</b>
<b>Total Pasivo</b>	<b>5,808,166.77</b>	<b>55%</b>	<b>5,912,397.25</b>	<b>54%</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital	5,797,550.00	55%	5,797,550.00	53%
Resultados del Ejercicio al 31 de Diciembre	265,074.90	3%	333,526.24	3%
Excedente de Revaluación	0.00	0%	0.00	0%
Reservas Legales	43,090.34	0%	69,597.83	1%
Resultados Acumulados	-1,419,395.01	-14%	-1,180,827.60	-11%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>4,686,320.23</b>	<b>45%</b>	<b>5,019,846.47</b>	<b>46%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>10,494,487.00</b>	<b>100%</b>	<b>10,932,243.72</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empresa Comercializadora de Productos de Salud Bucal – Área de Contabilidad



Figura N° 8 – Estado de Resultados – Analisis Vertical comparativos años 2015-2016

<b>Empresa de comercialización de productos salud bucal - Ubicado Ate</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES POR FUNCIÓN</b> <b>Por el periodo terminado al 31 de Diciembre de 2016</b> <b>Análisis Vertical</b>				
	31/12/2015	%	31/12/2016	%
<b>Ventas</b>	18,242,524.04		21,269,678.94	
Descuentos, Rebajas, Bonificaciones Concedidas	-4,253,744.73	-23%	-4,971,868.82	-23%
<b>Ventas Netas</b>	<b>13,988,779.31</b>	<b>100%</b>	<b>16,297,810.12</b>	<b>100%</b>
Otros Ingresos	313,035.81	2%	317,461.23	2%
Costo de Ventas	-6,527,988.01	-47%	-7,780,548.35	-48%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>7,773,827.11</b>	<b>56%</b>	<b>8,834,723.00</b>	<b>54%</b>
Gastos de ventas	-4,382,099.92	-31%	-5,315,533.40	-33%
Gastos de Administración	-3,096,268.39	-22%	-3,344,703.76	-21%
<b>Utilidad de operación</b>	<b>295,458.80</b>	<b>2%</b>	<b>174,485.84</b>	<b>1%</b>
Ingresos Financieros	387.00	0%	215.27	0%
Otros Ingresos	116,287.25	1%	172,105.14	1%
Gastos financieros	-26,214.88	0%	-23,297.23	0%
Otros Gastos	-27,889.30	0%	-85,914.56	-1%
Diferencia de Cambio (Neta)	42,519.03	0%	246,185.78	2%
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>400,547.90</b>	<b>3%</b>	<b>483,780.24</b>	<b>3%</b>
Impuesto a la Renta	-135,473.00	-1%	(150,254.00)	-1%
<b>Utilidad o (Pérdida) para el año de operaciones continuadas</b>	<b>265,074.90</b>	<b>2%</b>	<b>333,526.24</b>	<b>2%</b>
<b>Utilidad o (Pérdida) al Periodo de 31 de Diciembre</b>	<b>265,074.90</b>	<b>2%</b>	<b>333,526.24</b>	<b>2%</b>

Fuente: Empresa Comercializadora de Productos de Salud Bucal-Área de contabilidad

Figura N° 9 – Estado de Situación Financiera-Análisis horizontal comparativos de los años 2015 - 2016.

Empresa de comercialización de productos salud bucal - Ubicado Ate ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Por el periodo terminado al 31 de Diciembre de 2016 Expresado en Nuevos Soles Análisis Horizontal				
ACTIVO	31/12/2015	31/12/2016	Horizontal	
			Variacion	Variacion
			S/	%
<b>Activo Corriente</b>				
Efectivo y equivalentes de efectivo	593,842.50	436,848.55	156,993.95	26%
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto de provisión acumulada)	5,016,520.81	5,501,185.62	-484,664.81	-10%
Otras Cuentas por Cobrar (neto de provisión acumulada)	128,153.61	16,527.02	111,626.59	87%
Existencias (neto de provisión acumulada)	3,955,709.34	4,336,958.06	-381,248.72	-10%
Servicios y otros contratados por anticipado	39,181.55	43,696.80	-4,515.25	-12%
Otros activos	264,401.55	170,353.68	94,047.87	36%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>9,997,809.36</b>	<b>10,505,569.73</b>	<b>-507,760.37</b>	<b>-5%</b>
<b>Activo no corriente</b>				
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto de depreciación y desvalorización acumulada)	465,962.54	378,818.25	87,144.29	19%
Activos Intangibles (neto de amortización y desvalorización acumulada)	30,715.10	33,350.74	-2,635.64	-9%
Otros activos	0.00	14,505.00	-14,505.00	0%
<b>Total Activo no corriente</b>	<b>496,677.64</b>	<b>426,673.99</b>	<b>70,003.65</b>	<b>14%</b>
<b>Total Activo</b>	<b>10,494,487.00</b>	<b>10,932,243.72</b>	<b>-437,756.72</b>	<b>-4%</b>
<b>PASIVO y PATRIMONIO</b>				
<b>PASIVO</b>				
<b>Pasivo corriente</b>				
Tributos por Pagar	100,165.48	177,959.64	-77,794.16	-78%
Obligaciones Financieras	6,485.70	46,148.49	-39,662.79	-612%
Cuentas por Pagar Comerciales	707,592.65	237,757.11	469,835.54	66%
Cuentas por Pagar a Vinculadas	4,716,503.97	5,205,692.68	-489,188.71	-10%
Provisiones	86,814.81	81,417.05	5,397.76	6%
Remuneraciones, Participaciones por Pagar	162,717.02	108,393.69	54,323.33	33%
Otras Cuentas por Pagar	27,887.14	55,028.59	-27,141.45	-97%
<b>Total pasivo corriente</b>	<b>5,808,166.77</b>	<b>5,912,397.25</b>	<b>-104,230.48</b>	<b>-2%</b>
<b>Pasivo no corriente</b>				
Obligaciones Financieras	0.00	0.00	0.00	0%
Cuentas por pagar a Vinculadas	0.00	0.00	0.00	0%
<b>Pasivo no corriente</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0%</b>
<b>Total Pasivo</b>	<b>5,808,166.77</b>	<b>5,912,397.25</b>	<b>-104,230.48</b>	<b>-2%</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital	5,797,550.00	5,797,550.00	0.00	0%
Resultados del Ejercicio al 31 de Diciembre	265,074.90	333,526.24	-68,451.34	-26%
Excedente de Revaluación	0.00	0.00	0.00	0%
Reservas Legales	43,090.34	69,597.83	-26,507.49	-62%
Resultados Acumulados	-1,419,395.01	-1,180,827.60	-238,567.41	17%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>4,686,320.23</b>	<b>5,019,846.47</b>	<b>-333,526.24</b>	<b>-7%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>10,494,487.00</b>	<b>10,932,243.72</b>	<b>-437,756.72</b>	<b>-4%</b>

Fuente: Empresa Comercializadora de Productos de Salud Bucal - Área de contabilidad

Figura N° 10 – Estado de Resultados – Analisis horizontal comparativos años 2015-2016

<b>Empresa de comercialización de productos salud bucal - Ubicado Ate</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES POR FUNCIÓN</b> <b>Por el periodo terminado al 31 de Diciembre de 2016</b> <b>Análisis Horizontal</b>				
	31/12/2015	31/12/2016	<b>Horizontal</b>	
			<b>Variación</b>	<b>Variación</b>
			<b>S/</b>	<b>%</b>
<b>Ventas</b>	18,242,524.04	21,269,678.94	-3,027,154.90	-17%
Descuentos, Rebajas, Bonificaciones Concedidas	-4,253,744.73	-4,971,868.82	718,124.09	-17%
<b>Ventas Netas</b>	<b>13,988,779.31</b>	<b>16,297,810.12</b>	<b>-2,309,030.81</b>	<b>-17%</b>
Otros Ingresos	313,035.81	317,461.23	-4,425.42	-1%
Costo de Ventas	-6,527,988.01	-7,780,548.35	1,252,560.34	-19%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>7,773,827.11</b>	<b>8,834,723.00</b>	<b>-1,060,895.89</b>	<b>-14%</b>
Gastos de ventas	-4,382,099.92	-5,315,533.40	933,433.48	-21%
Gastos de Administración	-3,096,268.39	-3,344,703.76	248,435.37	-8%
<b>Utilidad de operación</b>	<b>295,458.80</b>	<b>174,485.84</b>	<b>120,972.96</b>	<b>41%</b>
Ingresos Financieros	387.00	215.27	171.73	44%
Otros Ingresos	116,287.25	172,105.14	-55,817.89	-48%
Gastos financieros	-26,214.88	-23,297.23	-2,917.65	11%
Otros Gastos	-27,889.30	-85,914.56	58,025.26	-208%
Diferencia de Cambio (Neta)	42,519.03	246,185.78	-203,666.75	-479%
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>400,547.90</b>	<b>483,780.24</b>	<b>-83,232.34</b>	<b>-21%</b>
Impuesto a la Renta	-135,473.00	(150,254.00)	14,781.00	-11%
<b>Utilidad o (Pérdida) para el año de operaciones continuadas</b>	<b>265,074.90</b>	<b>333,526.24</b>	<b>-68,451.34</b>	<b>-26%</b>
<b>Utilidad o (Pérdida) al Periodo de 31 de Diciembre</b>	<b>265,074.90</b>	<b>333,526.24</b>	<b>-68,451.34</b>	<b>-26%</b>

Fuente: Empresa Comercializadora de Productos de Salud Bucal - Área de contabilidad

A continuación, se detalla la provisión de la cobranza dudosa, por el concepto de las cuentas por cobrar vencidas del grupo de odontólogos, esto según Tabla N°02.

Figura N° 11 – Provisión cuentas incobrables - 2016

				DEBE	HABER
68			<b>Valuación y deterioro de activos y provisiones</b>	459,531.02	
	684		Estimacion de cuentas de cobranza dudosa		
		68411	Cuentas por cobrar comerciales-terceros		
19			<b>Estimacion de cuentas de cobranza dudosa</b>		459,531.02
	191		Cuentas por cobrar comerciales-terceros		
		1911	Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		
		31/12	Por la estimación de las cuentas de cobranza dudosa año 2016		
			----- x -----		
94			<b>Gastos administrativos</b>	459,531.02	
	941		Gastos generales		
78			<b>Cargas cubiertas por provisiones</b>		459,531.02
	781		Cargas cubiertas por provisiones		
		31/12	Por el destino de la provision		

Fuente: Empresa Comercializadora de Productos de Salud Bucal - Área de contabilidad

Figura N° 12 – Estado de Situación Financiera real y proyectado año 2016 – comparativo.

<b>Empresa de comercialización de productos salud bucal - Ubicado Ate</b> <b>ESTADO DE SITUACION FINANCIERA</b> <b>Por el periodo terminado al 31 de Diciembre de 2016</b> <b>Expresado en Nuevos Soles</b>				
	<b>Real</b>		<b>Proyectado</b>	
	<b>31/12/2016</b>	<b>%</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>%</b>
<b>ACTIVO</b>				
<b>Activo Corriente</b>				
Efectivo y equivalentes de efectivo	436,848.55	4%	436,848.55	4%
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto de provisión acumulada)	5,501,185.62	53%	5,041,654.60	48%
Otras Cuentas por Cobrar (neto de provisión acumulada)	16,527.02	0%	16,527.02	0%
Existencias (neto de provisión acumulada)	4,336,958.06	41%	4,336,958.06	41%
Servicios y otros contratados por anticipado	43,696.80	0%	43,696.80	0%
Otros activos	170,353.68	2%	170,353.68	2%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>10,505,569.73</b>	<b>100%</b>	<b>10,046,038.71</b>	<b>96%</b>
<b>Activo no corriente</b>				
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto de depreciación y desvalorización acumulada)	378,818.25	4%	378,818.25	4%
Activos Intangibles (neto de amortización y desvalorización acumulada)	33,350.74	0%	33,350.74	0%
Otros activos	14,505.00	0%	14,505.00	0%
<b>Total Activo no corriente</b>	<b>426,673.99</b>	<b>4%</b>	<b>426,673.99</b>	<b>4%</b>
<b>Total Activos</b>	<b>10,932,243.72</b>	<b>100%</b>	<b>10,472,712.70</b>	<b>100%</b>
<b>PASIVO y PATRIMONIO</b>				
<b>PASIVO</b>				
<b>Pasivo corriente</b>				
Tributos por Pagar	177,959.64	2%	59,583.64	1%
Obligaciones Financieras	46,148.49	0%	46,148.49	0%
Cuentas por Pagar Comerciales	237,757.11	2%	237,757.11	2%
Cuentas por Pagar a Vinculadas	5,205,692.68	50%	5,205,692.68	50%
Provisiones	81,417.05	1%	81,417.05	1%
Remuneraciones, Participaciones por Pagar	108,393.69	1%	71,631.69	1%
Otras Cuentas por Pagar	55,028.59	1%	55,028.59	1%
<b>Total pasivo corriente</b>	<b>5,912,397.25</b>	<b>56%</b>	<b>5,757,259.25</b>	<b>55%</b>
<b>Pasivo no corriente</b>				
Obligaciones Financieras	0.00	0%	0.00	0%
Cuentas por pagar a Vinculadas	0.00	0%	0.00	0%
<b>Pasivo no corriente</b>	<b>0.00</b>	<b>0%</b>	<b>0.00</b>	<b>0%</b>
<b>Total Pasivo</b>	<b>5,912,397.25</b>	<b>56%</b>	<b>5,757,259.25</b>	<b>55%</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital	5,797,550.00	55%	5,797,550.00	55%
Resultados del Ejercicio al 31 de Diciembre	333,526.24	3%	29,133.22	0%
Excedente de Revaluación	0.00	0%	0.00	0%
Reservas Legales	69,597.83	1%	69,597.83	1%
Resultados Acumulados	-1,180,827.60	-11%	-1,180,827.60	-11%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>5,019,846.47</b>	<b>48%</b>	<b>4,715,453.45</b>	<b>45%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>10,932,243.72</b>	<b>100%</b>	<b>10,472,712.70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empresa Comercializadora de Productos de Salud Bucal - Área de contabilidad

Figura N° 13 – Estado de Resultados real y proyectado año 2016 – comparativo.

<b>Empresa de comercialización de productos salud bucal - Ubicado Ate</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES POR FUNCIÓN</b> <b>Por el periodo terminado al 31 de Diciembre de 2016</b>				
	<b>Real</b>		<b>Proyectado</b>	
	<b>31/12/2016</b>	<b>%</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>%</b>
<b>Ventas</b>	21,269,678.94		21,269,678.94	
Descuentos, Rebajas, Bonificaciones Concedidas	-4,971,868.82	-23%	-4,971,868.82	-23%
<b>Ventas Netas</b>	<b>16,297,810.12</b>	<b>100%</b>	<b>16,297,810.12</b>	<b>100%</b>
Otros Ingresos	317,461.23	2%	317,461.23	2%
Costo de Ventas	-7,780,548.35	-48%	-7,780,548.35	-48%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>8,834,723.00</b>	<b>54%</b>	<b>8,834,723.00</b>	<b>54%</b>
Gastos de ventas	-5,315,533.40	-33%	-5,296,001.82	-32%
Gastos de Administración	-3,344,703.76	-21%	-3,787,004.36	-23%
<b>Utilidad de operación</b>	<b>174,485.84</b>	<b>1%</b>	<b>-248,283.18</b>	<b>-2%</b>
Ingresos Financieros	215.27	0%	215.27	0%
Otros Ingresos	172,105.14	1%	172,105.14	1%
Gastos financieros	-23,297.23	0%	-23,297.23	0%
Otros Gastos	-85,914.56	-1%	-85,914.56	-1%
Diferencia de Cambio (Neta)	246,185.78	2%	246,185.78	2%
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>483,780.24</b>	<b>3%</b>	<b>61,011.22</b>	<b>0%</b>
Impuesto a la Renta	(150,254.00)	-1%	(31,878.00)	0%
<b>Utilidad o (Pérdida) para el año de operaciones continuadas</b>	<b>333,526.24</b>	<b>2%</b>	<b>29,133.22</b>	<b>0%</b>
<b>Utilidad o (Pérdida) al Periodo de 31 de Diciembre</b>	<b>333,526.24</b>	<b>2%</b>	<b>29,133.22</b>	<b>0%</b>

Fuente: Empresa Comercializadora de Productos de Salud Bucal - Área de contabilidad

- Ratios de Liquidez

A. Liquidez general

Este ratio, es el coeficiente resultante del activo corriente entre el pasivo corriente. Esta razón nos indica la capacidad de generar liquidez para realizar pagos de la empresa en un momento dado.

A medida que aumente la proporción de activos corrientes o disminuyan los pasivos corrientes, se contará con un capital de trabajo mayor para llevar a cabo las actividades de operaciones de la compañía.

Significa que las deudas a corto plazo de la empresa Comercializadora de Productos de Salud Bucal no sobrepasan las disponibilidades de pago, y por lo tanto la compañía en este momento no tiene problemas de liquidez, pues lo que posee es suficiente para afrontar sus compromisos al cierre del año 2016.

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{\text{S/. } 10'505,569.73}{\text{S/. } 5'912,397.25} = 1.78$$

B. Prueba Ácida

Luego de la ratio de liquidez general, la prueba ácida ofrece una alternativa más conservadora para evaluar la liquidez de una empresa, puesto que retira del coeficiente los inventarios, ya que, al no tener certeza de su venta, no se puede asegurar su inmediata disponibilidad. Para obtener este ratio, se realiza un ajuste al numerado del coeficiente, deduciendo del activo corriente los inventarios, y el saldo neto se divide entre el pasivo corriente. De este modo, se obtendrá un resultado basado en los elementos más líquidos de la compañía. Este método tiene por

objeto medir, de una manera más rigurosa, la liquidez o capacidad de pago de la empresa.

$$\text{Liquidez Ácida} = \frac{\text{Activos Corrientes} - \text{Existencias} - \text{Servicios Anticipado} - \text{Otros Activos}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Liquidez Ácida= LA

$$LA = \frac{S/. 10'505,569.73 - S/. 4'336,958.06 - S/. 43,696.80 - S/. 170,353.68}{S/. 5'912,397.25} = 1.01$$

Siendo este ratio una prueba más exacta para medir la liquidez en la empresa, muestra que por cada sol que adeuda la empresa, dispone de 01 sol y 01 céntimos para cumplir con la deuda, es decir que estaría en condiciones de pagar la totalidad de sus pasivos a corto plazo sin vender sus mercancías al cierre del año 2016.

#### C. Coeficiente neto de capital de trabajo

“A diferencia de los otros indicadores, este no se expresa como una razón, sino más bien como un saldo monetario, equivalente a la diferencia entre el activo corriente y el pasivo corriente. Cuanto más amplia es la diferencia, mayor es la disponibilidad monetaria de la empresa para llevar a cabo sus operaciones corrientes, luego de haber cubierto sus deudas a corto plazo”.

$$\text{Coeficiente neto de Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

$$= S/. 10'505,569.73 - S/. 5'912,397.25 = S/. 4'593,172.48$$

A través de este ratio observamos una diferencia positiva y líquida entre los pasivos a corto plazo y la disponibilidad económica para afrontarlos por parte de la empresa Comercializadora de productos de salud bucal.



Cabe resaltar que la compañía cuenta con recursos líquidos para afrontar sus obligaciones a corto plazo, tales como deudas a proveedores y a entidades financieras.

#### D. Rotación de cuentas por cobrar

Se obtiene al dividir las ventas netas del ejercicio entre el promedio de cuentas por cobrar. El resultado muestra las veces que esta inversión ha sido recuperada durante el ejercicio y, por lo tanto, puede ser utilizada para medir su cobranza. Asimismo, se debe calcular un promedio anual del saldo de las cuentas por cobrar para lograr un resultado razonablemente confiable.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{S/. } 16'297,810.12}{\text{S/. } 5'501,185.62} = 2.96$$

$$\text{Periodo Promedio de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas Netas Anuales}} * 360$$

$$\text{Periodo Promedio de Cobranza} = \frac{\text{S/. } 5'501,185.62}{\text{S/. } 16'297,810.12} * 360 = 121$$

El resultado muestra que el saldo promedio de cobro sobre las ventas ha sido 2.96 veces durante el ejercicio. En otras palabras, rotan 2.96 veces al año de acuerdo con el nivel de las ventas. Por lo tanto, si consideramos que el coeficiente de 2.96 se hace en un año, en promedio se logran recuperar las cuentas por cobrar en un lapso de 121 días.

Para poder evaluar es necesario comparar este resultado con el plazo medio de crédito que otorga la empresa Comercializadora de productos de salud bucal a sus clientes. Siendo así que la empresa tiene una política de crédito de 30, 45, 60, 90 días máximo, el resultado obtenido de 121 días sobrepasa y posiblemente perjudicial para la empresa. Esto puede implicar que el área de créditos y cobranzas de la empresa no está realizando un buen trabajo, que el proceso de recuperación de crédito no sea eficiente.

## CAPÍTULO III

### 3.1 Alternativas de solución

#### 3.1.1 Alternativa A: Implementar un manual de créditos y cobranzas

La implementación deberá ser un manual más analítico y detallado, basado en indicadores que midan los créditos y cobranzas de una venta a un cliente.

Evaluación detallada del cliente nuevo y con historial, para ello se coordinará con las áreas involucradas y obtener un resultado positivo para la corrección del manual de políticas de créditos y cobranzas.

#### 3.1.2 Alternativa B: Sistema informático contable de las cuentas por cobrar

Utilizar las herramientas que posee el sistema contable navision, para realizar el control y seguimiento de las cuentas por cobrar de los clientes. El sistema cuenta con un modulo, que contiene un recordatorio donde avisa de los próximos vencimientos de las facturas, mediante esto solo quedará realizar las gestiones necesarias, como las llamadas telefónicas, el envío de correo electronicos, y/o la visita de personal de cobranza a los clientes.

#### 3.1.3 Alternativa C: Capacitación al personal a cargo de los créditos

Se coordinará para que se realice capacitación al personal, para la mejora en sus procesos de gestion de créditos y cobranzas a los clientes.

#### 3.1.4 Alternativa D: Falta de personal para la gestion de cobranzas al cliente

Se ha considerado evaluar la contratación de un colaborador más para el área de créditos y cobranzas. A fin de que la gestión sea más fluida y se

pueda cumplir con la cobranza en los vencimientos y mejorar la obtención de liquidez para la empresa. Esto según evaluación de la Tabla N°01 y N°03, donde la estructura de clientes que tiene la empresa a nivel nacional, es alta y el personal con que se cuenta actualmente no es suficiente para la gestión correcta de las cobranzas.

## CONCLUSIONES

- a. Se recabó la información de los clientes mediante el sistema navision y hemos encontrado que no usan en su totalidad los procesos que tienen en los módulos para la cobranza. Las deudas no están actualizadas, ya que las liquidaciones de cobro no están cargadas en el sistema por la demora en la entrega al área de contabilidad, dificultando el proceso administrativo, como la medición de sus ventas de cada cliente.
- b. Las cuentas por cobrar han aumentado, manteniéndose las deudas vencidas altas. Esto debido a que no manejan un manual de políticas de créditos y cobranzas adecuado, para poder cumplir con los objetivos de gestión de cobro a los clientes, sabiendo que son activos importantes para la empresa.
- c. Los conocimientos que maneja el personal de cobranzas no es el adecuado debido a la falta de capacitación. Esto ha llevado a que no se realice seguimiento a las cuentas por cobrar mediante la visita diaria, llamadas telefónicas, cartas de recordatorios u otros sistemas de reporte de cobranzas que podrían manejar para los clientes.
- d. El área de créditos y cobranzas no tiene suficientes empleados para realizar la gestión de cobro debido al alto volumen de clientes que maneja la empresa, esto está llevando a que se genere pérdidas para la empresa, como es la cobranza dudosa.

## **RECOMENDACIONES**

- a. Establecer procedimientos efectivos para el otorgamiento de crédito, realizar un estudio y seguimiento estricto al comportamiento de los clientes potenciales al momento de pactar la venta. De esta manera, la empresa garantizará el cobro de sus facturas en el tiempo establecido.
- b. Reforzar y difundir los procedimientos de cobranza aplicados a los clientes, con un manual de políticas mejoradas por todas las áreas de la empresa, a fin de que se realicen las directrices para agilizar el cobro de las cuentas por cobrar y no tener morosidad, generando pérdidas innecesarias para la empresa.
- c. Capacitar al personal del área de cobranzas tanto en los procedimientos que maneja la empresa, como financiar seminarios y/o especializaciones sobre temas de créditos y cobranzas, a fin de que se logre más efectividad. Es recomendable asignar una función específica a cada empleado según las capacidades que posee.
- d. Analizar el aumento de un colaborador para el departamento de cobranzas, esto debido al volumen alto de clientes que maneja la empresa a nivel nacional.

## ELABORACIÓN DE REFERENCIAS

### Libros

1. Apaza Meza, Mario. *“Estados Financieros, Formulación, Análisis e Interpretación conforme a las NIIFS y al PCGE”*. Primera edición. En Instituto pacífico SAC, junio 2011. p.p 640.
2. Apaza Meza, Mario. *“Finanzas para contadores aplicadas al pcge y a las niif”*. Primera edición. En instituto pacífico SAC, agosto 2012. p.p. 670.
3. Ley general de sociedades. Ley 26887. 19 de noviembre de 1997.
4. Comisión nacional supervisora de empresas y valores. Manual para la preparación de información financiera. Firmado el 04 de marzo de 2008.
5. Ministerio de economía y finanzas. Norma internacional de información financiera, 32 Instrumentos financieros – presentación, 39 Instrumentos financieros-reconcimiento y valoración. 2015.
6. Superintendencia nacional de administración tributaria. Ley del impuesto a la renta. Decreto supremo N°179-2004. Publicado el 08 de diciembre de 2004, actualizado 15 de marzo de 2007. Perú 2004.
7. Superintendencia nacional de administración tributaria. Reglamento de la ley del impuesto a la renta. Decreto supremo N°122-1994-EF, firmado el 19 de setiembre de 1994.

### **Tesis**

Aguilar, V. (2013). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C.– año 2012. Lima, Perú. Universidad San Martín de Porres.

Vasquez, L & Vega, E (2016). Gestión de Cuentas por Cobrar y su influencia en la liquidez de la Empresa CONSERMET S.A.C., Distrito de Huanchaco, AÑO 2016. Trujillo, Perú. Universidad Privada Antenor Orrego.

Pinillos, G. & Tejada, J. (2014). Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. del distrito Trujillo - año 2013. Trujillo, Perú. Universidad Privada Antenor Orrego.

Uceda, L. & Villacorta, F. (2014). Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa ImportExportYomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013. Trujillo, Perú. Universidad Privada Antenor Orrego.



### **Material electrónico**

1. Actualidad Empresarial. Ratios financieras. Recuperado primera quincena de octubre 2015 de la Word Wide Web. <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/15f03a2c86b2a18e?projector=1>
2. Garcia, Vilma. Que es la liquidez. Recuperado el 04 de marzo de 2011 de la Word Wide Web. <http://coyunturaeconomica.com/finanzas/liquidez>
3. Crece Negocios. Ratios fiancieros. Recuperado 07 de noviembre de 2012 de la Word Wide Web. <http://www.crecenegocios.com/ratios-financieros/>
4. Gomez, Giovanni. Administracion de cuentas por cobrar. Politicas de crédito y cobro. Recuperado el 11 de mayo de 2002 de la Word Wide Web. <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>
5. La voz de Houston. Definicion de volumen de ventas. Recuperado en el 2017 de la Word Wide Web. <http://pyme.lavoztx.com/definicin-de-volumen-de-ventas-10570.html>
6. Brachfield, Pere. Métodos para determinar el límite de riesgo en clientes nuevos. Recuperado en el 2017 de la Word Wide Web. <http://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/metodos-para-determinar-el-limite-de-riesgo-en-clientes-nuevos/>
7. Bañuelos, Salvador. Ejemplo de una politica de credito y cobranza, 2da parte. Recuperado el 17 de julio de 2014 de la Word Wide Web. <http://www.cobranza.us/facturas/cobrar/politicas-decobranza-en-el-areadecredito/>.
8. Portas, Nayla. Gestión de pagos y cobranzas. Recuperado el 02 de noviembre de 2003 de la Word Wide Web. <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-pagos-y-cobranzas/>